

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Profil Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kota Banjarmasin.



Gambar 4.1 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan
Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

Kantor kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin adalah sarana pemerintah sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat Kota Banjarmasin untuk mengurus dan menanyakan bagaimana keadaan sertifikat atau tanah yang mereka miliki. Kondisi kantor saat ini sangat baik dan terawat dengan baik, masyarakat sangat nyaman saat menunggu nomor

antrian dalam mengurus berkas.

Profil Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan
Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, yaitu:

Nama : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan
Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin

- a) Kepemilikan : Pemerintah Republik Indonesia
- b) Alamat : Jl. Pramuka Komp. PDAM (Tirta Dharma)
- c) Kelurahan : Pemurus Luar
- d) Kecamatan : Banjarmasin Timur
- e) Kota : Banjarmasin
- f) Provinsi : Kalimantan Selatan
- g) No. Telp : (0511) 4281303
- h) No Fax : (0511) 4281303

Berikut merupakan tabel jam pelayanan di Kementerian
Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota
Banjarmasin:

Tabel 4.1 Jam Pelayanan

No.	Hari	Jam Pelayanan	Istirahat	Jam Pelayanan
1.	Senin-Kamis	08.00-12.00	12.00-14.00	14.00-16.30
2.	Jum'at	08.00-11.30	11.30-14.00	14.00-17.00
3.	Sabtu-Minggu	TUTUP/LIBUR	-	-

Sumber: Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian

2. Visi dan Misi Kementerian Agraria dan Tata

Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota

Banjarmasin.

Pelaksanaan layanan publik yang di lakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin didasari dengan Visi dan Misi yang mereka tanamkan dalam bekerja sebagai berikut:

a. Visi

Menjadikan lembaga yang mampu me wujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

b. Misi

- 1) Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru

kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.

- 2) Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
- 3) Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan, perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.
- 4) Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat.

Menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

3. Struktur Kementerian Agraria dan Ruang/Badan

Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

Table 4.2. Nama dan Jabatan Struktural

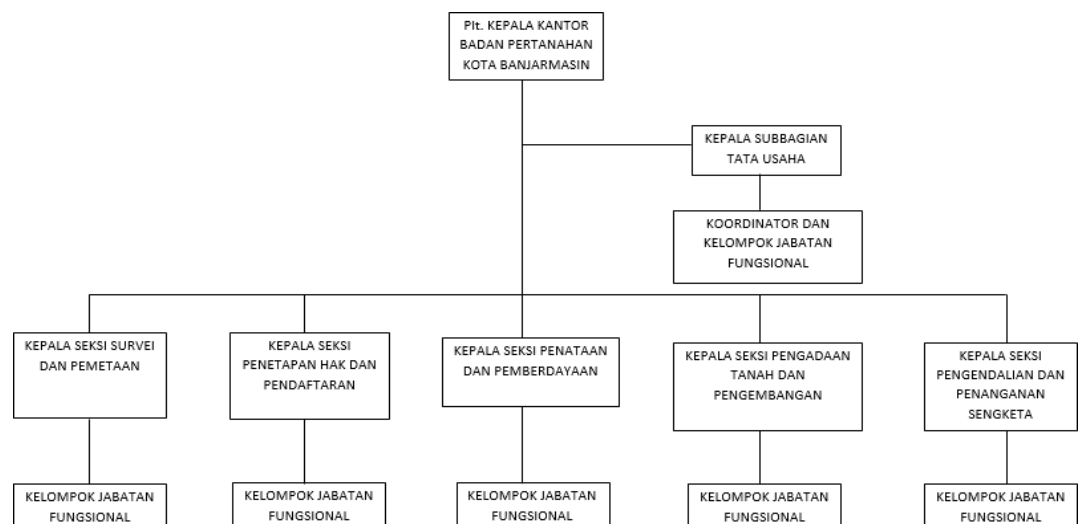
No.	Jabatan	Nama
1.	Kepala Kantor Pertanahan	Edi Sukoco S.T., M.Sc.
2.	Kepala Sub. Bagian Tata Usaha	Noor Linawati, S.Sos

3.	Kepala Seksi Survey dan Pemetaan	Nofri Kurniawan, S.T., M.P.W.K.
4.	Kepala Seksi Penetapan Hak dan pendaftaran	Mukhlis Irfany, S.H., M.Kn.
5.	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	Mika Riani, S.H., M.Kn.
6.	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	Zainal Ilmi, S.ST., M.IP.
7.	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Masrofah, S.H., M.H.

Sumber : Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian,

Nama-nama pejabat struktural yang berada di Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, sebagai berikut:

Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi



Sumber : Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian

4. Bentuk Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

Pelayanan yang dijalankan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kota Banjarmasin adalah tatap muka langsung kepada masyarakat.



Gambar 4.3 Kondisi Antrian Masyarakat

Loket pelayanan yang disediakan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional memiliki peruntukannya masing-masing untuk mempermudah masyarakat dalam memilih nomor antri dalam pengurusan berkas. Berikut penjelasan maksud dan tujuan setiap loket tersebut:

a. Loker 1

Loker ini di khususkan untuk penyerahan sertipikat atau pengembalian berkas apabila berkas telah selesai dikerjakan dan di kembalikan kepada masyarakat.

b. Loker 2 dan Loker 3

Penerimaan dan pendaftaran berkas dari masyarakat yang akan diurus atau diproses di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

c. Loker 4

Loker ini dikhususkan untuk pengurusan online bagi Penjabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) yang akan memproses berkas mereka.

d. Loker 5

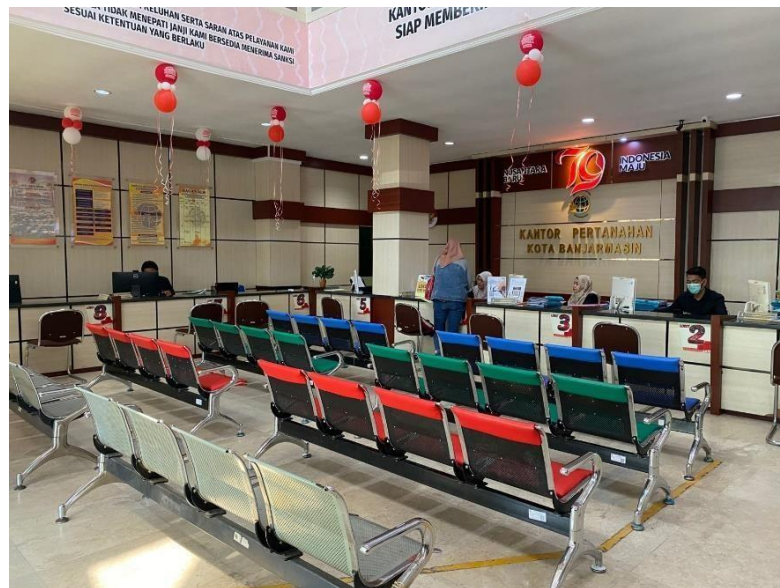
Semua urusan pembayaran termasuk pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan pembayaran dari masyarakat atau pun dari PPAT.

e. Loker 6

Pelayanan Pelanggan dan Keluhan atau sering disebut customer service, loker 6 ini melayani masyarakat yang ingin bertanya tentang semua pengurusan atau pun menjelaskan semua kendala dalam setiap berkas dan juga menerima setiap keluhan dalam pelayanan yang ada di Kementrian Agraris dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

f. Loker 7

Loker ini disebut Loker khusus plotting atau merencanakan. Dalam hal ini biasanya dikhususkan kepada masyarakat atau PPAT yang akan mecek kesamaan sertipikat, titik koordinat tanah dengan buku tanah sebelum sertipikat diproseskan ke pengurusan selanjutnya.



Gambar 4.4 Loker Pelayanan

B. Hasil Penelitian Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat

Pelayanan publik di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin memiliki dimensi pola/cara yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan

pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini seperti yang diidentifikasi oleh Parasuraman dalam (Pratama, 2015:94), memiliki 5 aspek yaitu :

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Kemampuan suatu tempat pelayanan publik dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan, kemampuan sarana prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Bukti Langsung tersebut meliputi:

a. Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil penelitian dalam hal ini Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin menyediakan berbagai Fasilitas untuk kenyamanan masyarakat meliputi ruang tunggu dengan kursi yang memadai, tempat bermain anak, dan antrean prioritas untuk lansia, ibu hamil, dan disabilitas, jadi ketika ada masyarakat prioritas seperti lansia, ibu hamil dan disabilitas dapat langsung dipanggil tanpa antrian.

Wawancara dengan petugas loket pendaftaran, mbak Devi

“ Fasilitas yang tersedia untuk masyarakat itu, kita kan ada kursi tunggu, untuk masyarakat yang nunggu antriannya dipanggil. Habis itu kita menyediakan antrian prioritas juga bagi disabilitas atau lansia. Jadi kalau misalnya ada masyarakat yang disabilitas, ibu hamil, atau yang lansia, itu biasanya langsung maju tanpa antrian”.



Gambar 4.5 Ruang Tunggu



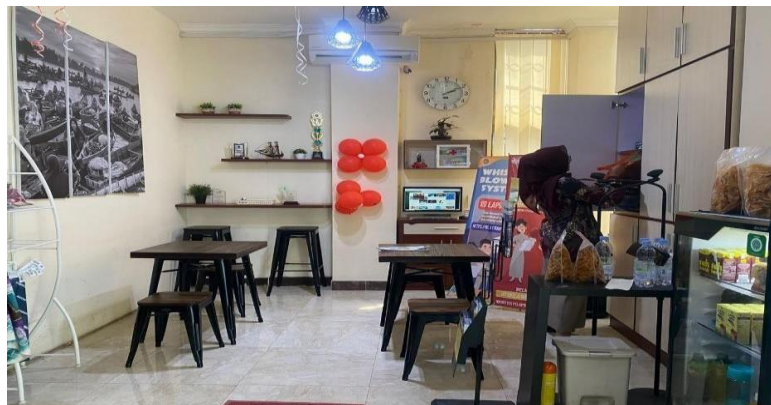
Gambar 4.6 Ruang Laktasi

Ruang tunggu juga dilengkapi dengan alat pendingin udara atau AC dan ruang laktasi untuk ibu menyusui demi mendukung kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Wawancara dengan mbak Devi (Petugas Loker Pendaftaran)

“Di sini juga fasilitasnya kita ada sediakan AC dan ruang laktasi agar masyarakat yang sedang menunggu antrian merasa nyaman dan dapat sambil menyusui jika membawa anak-anak atau balita, karena kan bosan juga kalau menunggu .”

Fasilitas yang disediakan diberikan untuk memberi rasa nyaman kepada masyarakat yang sedang mengantri antrian loket pelayanan.



Gambar 4.7 Ruang tunggu untuk menyusun berkas



Gambar 4.8 Tempat Bermain Anak

a. Teknologi

Perkembangan teknologi dimasa sekarang sangatlah pesat karenanya tempat pelayanan publik harus mengimbangnya agar tidak ketinggalan jaman. Berdasarkan hasil penelitian dalam hal teknologi Kementrian Agraria dan tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sangat mendukung perkembangan teknologi. Seperti untuk mengambil nomor antrian, mereka telah menyediakan mesin untuk mencetak nomor antrian dan loket mana yang mereka akan datang. Untuk pemanggilan nomor antri itu sendiri mereka sudah menggunakan panggilan secara otomatis yang diatut disetiap loket pelayanan. Sama halnya dengan melayani masyarakat mereka sudah menggunakan

komputerisasi yang mana dalam penerimaan berkas, menyerahkan berkas atau sekedar mencek keberadaan berkas tidak perlu lagi menulis secara manual atau mencari catatan berkas diarsip-

arsip. Mereka hanya perlu memasukkan data yang tercantum agar bisa mencari secara otomatis.

Wawancara dengan petugas loket pendaftaran, mbak Devi

“Untuk teknologi kami sudah menerapkannya secara bertahap, dari nomor antri secara otomatis dan penginputan berkas yang berbasis komputerisasi. Kami akan selalu mengikuti perkembangan teknologi agar lebih mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dari kami, selain itu kami juga menyediakan TV yang menayangkan video tentang tahapan pendaftaran sertifikat tanah juga mesin antrian untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dari kami”.

Masyarakat sependapat dengan penerapan teknologi yang sudah diterapkan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin. Namun ada juga keluhan yang dirasakan mereka terhadap penerapan teknologi tersebut.

Wawancara dengan masyarakat,

1. Nama : Ibu Dewi Ibu

Umur : 40 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

“Untuk teknologi lumayan bagus, akan tetapi kami sedikit kebingungan dengan mesin pengambilan nomor antrian, kami kurang paham bagaimana cara menggunakan mesinnya, kadang kami tidak tau harus menekan nomor antri yang mana untuk mengurus berkas yang dibawa”.



Gambar 4.9 Mesin Nomor Antrian

b. Penampilan Pegawai

Pada dasarnya penampilan pegawai sangatlah membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pembawaan dari penampilan itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan petugas loket pelayanan pendaftaran atau *customer service* sudah mematuhi peraturan pemakaian seragam yang baik dan benar sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Wawancara dengan Mbak Devi selaku pegawai yang bertugas di loket Pendaftaran

“Dalam hal penampilan kami sudah menjadwalkan seragam apa saja yang akan dipakai disetiap hari kerja, untuk kerapian kami akan selalu memeriksa sebelum jam pelayanan dimulai”.

No.	Hari Kerja	Pakaian
1.	Senin – Selasa	PDH
2.	Rabu	Kemeja Putih
3.	Kamis	Sasirangan
4.	Jumat	PDL

Tabel 4.3. Jadwal Pemakaian Seragam

Sumber : Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian

Masyarakat pun membenarkan akan penampilan seorang yang sedang melakukan pelayanan di loket juga berpengaruh bagi mereka.

Wawancara dengan masyarakat,

1. Nama : Ibu Sere Nelly Yana

Umur : 36 Tahun

Pekerjaan : Notaris PPAT

“Cara berpakaian mereka sudah rapi dan sangat bagus, membuat kesan pertama masyarakat akan semakin yakin dengan pelayanan yang akan mereka kerjakan”.

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti bahwa dapat dilihat penyediaan fasilitas yang sudah sangat baik dan mendukung teknologi yang sudah berjalan. Namun dikarenakan banyaknya masyarakat yang datang untuk mengurus berkas kebanyakan masyarakat yang sudah cukup tua, hal tersebut membuat masyarakat kurang begitu paham dalam penggunaan

mesin nomor antrian.

Dari sisi penampilan pegawai di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sudah sangat teratur dan baik. Tidak ada pegawai yang memakai pakaian yang sembarangan karena setiap harinya pakaian yang dipakai bekerja sudah terjadwal.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan pelayanan publik untuk menyesuaikan dengan harapan masyarakat yang mempercayai kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan dan memuaskan. Pelayanan publik harus memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.

Berdasarkan penelitian proses pembuatan sertifikat yang diproses oleh Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sendiri memiliki standar waktu yang sudah ditentukan. Waktu pembuatan sertifikat tersebut menjadi pedoman bagi petugas loket pelayanan untuk memberi pengertian terhadap masyarakat. Petugas loket pendaftaran menjelaskan bahwa waktu yang diperlukan untuk setiap prosesnya sebagai berikut:

1. Pengukuran dan Pemeriksaan Tanah 14 hari kerja;
2. Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah 14 hari kerja;
3. Penerbitan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan 38 hari kerja;

4. Pendaftaran Surat Keputusan Hak 14 hari kerja;

“Waktu pembuatan sertipikat yang saya jelaskan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor kami. Di setiap tahap memiliki tahapannya dan karenanya memakan waktu yang cukup panjang, dimana untuk pendaftaran sertifikat itu ada tiga proses. Untuk tiga proses itu biasanya yang di pengukuran sesuai SOP-nya 14 hari kerja. Untuk yang kedua, permohonan SK itu sesuai SOP-nya 38 hari kerja. Yang terakhir, pendaftaran SK hak. Jadi dia ada permohonan SK, ada pendaftaran SK. Yang permohonan SK tadi 38 hari, yang pendaftaran SK hak itu sekitar 14 hari kerja itu untuk SOP-nya. Jadi total keseluruhannya itu sekitar 66 hari kerja di luar BPHTB”.

Jadi waktu proses pendaftaran sertifikatnya berlangsung selama 66 hari kerja yang terdiri dari tiga proses. Pertama proses pengukuran selama 14 hari kerja. Kemudian, yang kedua permohonan SK selama 38 hari kerja. Dan yang terakhir, pendaftaran SK hak selama 14 hari kerja. Namun, proses tersebut diluar Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan kendala apapun dilapangan yang membuat proses pendaftaran sertifikat tanah berubah menjadi lebih lama.

Namun, penjelasan dari petugas loket pendaftaran kurang dimengerti oleh sebagian masyarakat sebagai pemohon. Salah satu masyarakat menjelaskan ketidak jelasannya waktu yang dijanjikan kepada mereka. Sehingga mereka sedikit agak kecewa pada

permasalahan waktu selesainya sertipikat.

Wawancara dengan masyarakat,

1. Nama : Bapak Adit

Umur : 55 Tahun

Pekerjaan : Pedagang

“Seharusnya pengurusan sertipikat sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan menjelaskan kepada masyarakat apa saja yang menyebabkan ketidak tepatan waktu penyelesaian. Sehingga kami masyarakat tidak harus bolak-balik untuk mengecek apakah sertifikat sudah selesai atau belum”.

Namun setelah ditanyakan ada faktor lain yang membuat keterlambatan proses pembuatan sertipikat itu terjadi.

Wawancara dengan Petugas Loker Pendaftaran, Mbak Devi

“Untuk prosesnya sendiri sudah sesuai dengan ketentuan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku, jika ada keterlambatan dan melencengnya dari waktu yang ditentukan kemungkinan ada suatu permasalahan yang kadang kalau misalnya punya tanahnya lama, masyarakat tidak tahu perbatasannya siapa-siapa aja. Atau dia dari masyarakatnya ada punya permasalahan sama tetangga sekitar terkait batas-batasnya, jadi terkadang tumpang tindih”.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengetahui bahwa keterlambatan waktu bisa terjadi dikarenakan tanah yang diajukan untuk menjadi sertipikat bermasalah atau terjadi tumpang tindih. Dan

setelah melewati tahap penelitian, bahwa berkas yang diajukan masih memiliki kekurangan diluar dari syarat yang ditentukan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas dan baik. Dengan demikian masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Membuat sertifikat memerlukan beberapa syarat dan ketentuan yang harus disiapkan masyarakat. Petugas loket pelayanan yang sedang bertugas akan segera menjelas berkas apa saja yang diperlukan. Adapun persyaratan administrasi dalam pembuatan sertifikat tanah di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sebagai berikut:

1. Formulir Permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani permohonan atau kuasanya diatas materai cukup;
2. Surat Kuasa apabila dikuasakan;
Fotokopi Identitas KTP dan Kartu Keluarga pemohon dilegalisir (Apabila permohonan dikuasakan di sertakan KTP dan Kartu Keluarga Penerima Kuasa);
3. Asli Bukti Perolehan Tanah / Alas Hak;
4. Fotokopi SPPT PBB tahun berjalan yang telah

dilegalisir, penyerahan bukti SSPD (BPHTB);

5. Fotokopi KTP tetangga perbatasan yang sudah dilegalisir;

6. Riwayat perolehan tanah, misal:

a. Jual Beli / Hibah

- Kwitansi Pembeli (Jual Beli);
- Bukti perolehan tanah sebelumnya;
- Surat pernyataan Jual Beli;
- Surat kepemilikan;
- Surat pernyataan Hibah, apabila Hibah dari suami ke istri atau sebaliknya DITOLAK (Hibah).

b. Waris

- Surat Kematian pemilik sebelumnya yang sudah dilegalisir;
- Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah dilegalisir;
- Surat pelimpahan waris apabila dilimpahkan ke salah satu waris yang sudah dilegalisir;
- Silsilah keluarga yang sudah dilegalisir;
- Surat Kuasa waris yang sudah dilegalisir;

c. Perbuatan Hukum

- Jika tidak ada alas haknya, maka dilampirkan surat keterangan dari kelurahan;
- Wakaf : Asli SK Nadzir dan AIW/APAIW.

d. Proses Hukum

- Dilampirkan BA Penyelesaian Hasil Mediasi Putusan Pengadilan Negeri, PTUN, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung atau Putusan PK.

e. Kehilangan

- Surat keterangan kehilangan dari pihak Kepolisian;
- Surat pernyataan saksi sempadan

7. Apabila Rumah PNS Gol III, melampirkan Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah atau rumah yang dibeli dari pemerintah;
8. Surat Pernyataan menyatakan menerima luas, jika terjadi perubahan data bidang tanah, misal: perbedaan luas antara sporadik dan luas hasil ukur kadasteral dari Badan Pertanahan Nasional;
9. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah dilegalisir (apabila telah berdiri bangunan).

Wawancara dengan Petugas Loker Pendaftaran, Mbak Devi

“Persyaratan pendaftaran sertifikat tanah itu terbagi dua. Jadi ada yang persyaratan umum, ada yang persyaratan riwayat tanah. Kalau yang persyaratan umum itu seperti fotokopy KTP, pemegang haknya, fotokopy kartu keluarga pemegang haknya, alas hak (berupa sego tanah atau sporadik), habis itu pajak tanahnya, PBB-nya itu tahun berjalan. Sedangkan, di persyaratan khusus itu biasanya kita harus baca dulu isi

surat-surat yang dimiliki masyarakatnya. Apabila riwayat perolehan tanahnya jual-beli, yang kita minta segel tanah terdahulunya, kuitansi pembeliannya. Apabila riwayatnya waris, biasanya kita minta surat pernyataan warisnya, silsilah keluarga, surat kematian dari yang pemberi sertifikatnya. Begitu juga kalau hibah. Kalau hibah yang kita minta berarti surat pernyataan hibahnya. Dia masing-masing, sesuai sama riwayat tanah perolehannya dia dari mana. Persyaratan ini lah yang perlu masyarakat siapkan untuk memproses pembuatan sertipikat. Berkas yang harus disiapkan harus sesuai dengan ketentuan dalam persyaratan tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara dari petugas loket pendaftaran persyaratan pendaftaran sertifikat tanah terbagi menjadi dua, yaitu persyaratan umum dan persyaratan khusus. Persyaratan umum tersebut meliputi fotocopy (Kartu Tanda Penduduk) KTP, pemegang hak, fotocopy kartu keluarga pemegang hak, alas hak yaitu berupa sego tanah atau seporadik dan fotocopy SPPT PBB tahun berjalan. Sedangkan, persyaratan khusus tergantung isi surat-surat yang dimiliki pemohon. Apabila riwayat perolehan tanahnya jual-beli, yang diminta yaitu segel tanah terdahulu dan kuitansi pembeliannya. Apabila riwayatnya waris, maka yang diminta surat pernyataan waris, silsilah keluarga dan surat kematian dari si pemberi sertifikatnya. Begitu pula jika hibah, maka yang diminta adalah surat pernyataan hibah yang masing-masing sesuai dengan riwayat tanah perolehannya dari mana.

Namun, penjelasan dari petugas loket pendaftaran tersebut masih dirasa kurang jelas oleh masyarakat selaku pemohon. Dimana masyarakat merasa belum mengerti dengan penjelasan yang dipaparkan oleh petugas loket pendaftaran.

Wawancara dengan masyarakat

Nama : Bapa Rifky

Umur : 69 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

“Setelah menunggu antrian yang cukup lama, saat menanyakan persyaratan pembuatan sertipikat, mereka hanya menjelaskan apa yang tidak dimengerti, dengan cara seperti itu membuat saya merasa semakin bingung dengan berkas yang harus saya lengkapi”

Untuk masyarakat yang ingin mengetahui persyaratan pembuatan sertipikat tetapi tidak cukup waktu atau memiliki kesibukan lainnya dan tidak dapat mengantri untuk bertemu dengan petugas yang melayani, maka pihak keamanan akan memberikan brosur-brosur persyaratan semua pelayanan publik yang dijalankan oleh Kementrian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin kepada masyarakat. Wawancara dengan petugas loket pendaftaran, mbak Devi.

“Pengertian masyarakat terhadap persyaratan tersebut sangatlah penting. Karena dari berkas yang mereka siapkan akan mempermudah berkas itu berjalan sesuai prosesnya untuk pembuatan sertipikat. Kami

juga menyediakan brosur-brosur agar mempermudah masyarakat yang tidak ingin mengantri untuk bisa melengkapi berkas secara langsung, kami juga menyediakan TV sebagai fasilitas yang mendukung untuk mengertinya masyarakat terhadap prosedur pendaftaran serta berkas apa saja yang perlu disiapkan”.



Gambar 4.10 Brosur -brosur yang disediakan.

Wawancara dengan masyarakat,

1. Nama : Ibu Dewi

Umur : 40 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

“Saya pernah menanyakan persyaratan saja lalu saya diberi brosur untuk membuat sertipikat. Brosur tersebut membuat saya bingung jadi terpaksa bolak-balik bertanya lagi supaya lebih jelas”

Berdasarkan hasil wawancara banyak dari masyarakat yang kurang mengerti dengan persyaratan-persyaratan dalam pembuatan sertipikat. Kurangnya penjelasan menyeluruh tentang persyaratan membuat masyarakat kebingungan dalam melengkapi berkas yang harus disiapkan.

4. Jaminan (assurance)

Jaminan atau kepastian dapat diartikan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Perlunya menguasai seluruh tata cara dan proses semua prosedur pelayanan akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat.

Petugas loket pelayanan pendaftaran harus menguasai proses atau prosedur jalannya pembuatan sertipikat yang akan

dikerjakan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan proses pembuatan sertipikat yang dijalankan oleh Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sebagai berikut:

1. Penerimaan dan Pemeriksaan Dokumen

Masyarakat atau pemohon menyerahkan berkas-berkas yang tercantum dalam syarat pembuatan sertipikat ke loket pelayanan.

2. Penerimaan pembayaran biaya Pengukuran dan Pemeriksaan Tanah

Biaya yang dibayarkan langsung setelah penerimaan berkas yang biasanya disebut dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

3. Pengukuran dan pemeriksaan Tanah

Petugas ukur yang ditunjuk akan mencek kelengkapan langsung dengan membawa peralatan lengkap untuk mengukur tanah yang akan diproses, pemohon juga diharuskan berhadir ditempat agar tidak terjadi kesalahan lokasi ukur.

4. Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah

Berkas di serahkan kepada Kasubsi Penetapan Hak dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat untuk diteliti dan dipelajari kegunaan atau hak apa yang akan diberikan kepada tanah tersebut.

5. Penerbitan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan

Setelah diteliti oleh Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Pertanahan Kota Banjarmasin.

6. Pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Setelah Surat Keputusan keluar pemohon akan melakukan pembayaran di Badan Keuangan Daerah untuk membayar pajak pembuatan sertipikat yang sering di sebut dengan BPHTB sertipikat. Masyarakat atau pemohon menyerahkan berkas-berkas yang tercantum dalam syarat pembuatan sertipikat ke loket pelayanan.

7. Penerimaan pembayaran biaya Pengukuran dan Pemeriksaan Tanah.

Biaya yang dibayarkan langsung setelah penerimaan berkas yang biasanya disebut dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

8. Pengukuran dan pemeriksaan Tanah

Petugas ukur yang ditunjuk akan mencek kelapangan langsung dengan membawa peralatan lengkap untuk mengukur tanah yang akan diproses, pemohon juga diharuskan berhadir ditempat agar tidak terjadi kesalahan lokasi ukur.

9. Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah

Berkas di serahkan kepada Kasubsi Penetapan Hak dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat untuk diteliti dan dipelajari kegunaan atau hak apa yang akan diberikan kepada tanah tersebut.

10. Penerbitan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan

Setelah diteliti oleh Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Penerimaan pendaftaran SK Hak dan Bukti Pembayaran BPHTB Pemohon akan menyerahkan kembali Surat Keputusan dan Bukti

Pembayaran Pajak BPHTB kepada loket pendaftaran sertipikat.

11. Pembayaran Pendaftaran Surat Keputusan

Pemohon akan membayar biaya pembuatan sertipikat di loket pembayaran.

12. Pembukuan Hak dan Penerbitan Sertipikat

Dalam proses ini adalah pembukuan Buku Tanah dan pencetakan Sertipikat. Buku Tanah adalah data fisik dan data yuridis yang telah didaftarkan dan disimpan di Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sebagai arsip pembukuan mereka. Sertipikat terdiri dari salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu yang dipegang oleh pemegang hak atau pemohon.

13. Penyerahan Sertipikat

Setelah semua selesai pemohon atau pemegang hak akan diberitahu oleh Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin bahwa sertipikat telah selesai dan diserahkan kepada mereka.

Wawancara dengan petugas pendaftaran, Mbak Devi

“Kami sudah diberi pemahaman serta tahapan-tahapan dalam pembuatan sertipikat, agar apabila ada masyarakat yang bertanya akan kami jelaskan proses atau tahapan pembuatan sertipikat untuk memberi pemahaman lebih lanjut kepada masyarakat”.

Hal tersebut juga dilanjutkan oleh petugas loket pendafrtran bahwa

pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di kantor tersebut. Wawancara dengan petugas loket pendaftaran, mbak Devi

“Kalau dari aku petugas loketnya untuk pelayanan sudah sesuai dengan standar karena kita juga melayani masyarakat berpacu dengan aturan-aturan yang ada di Kementerian saja. Jadi biasanya kalau misalnya masyarakatnya membuat pendaftaran sertifikat, ya kita kasih pelayanannya sesuai dengan prosedur dari pendaftaran sertifikat tersebut”.

Pendapat berbeda dilontarkan oleh masyarakat yang sedang mengurus pembuatan sertipikat mereka.

Wawancara dengan masyarakat,

1. Nama : Ibu Sri

Umur : 30 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

“Dalam hal menjelaskan proses pembuatan sertipikat, sering kali prosedur yang dijelaskan kurang begitu dijelaskan secara rinci, karena situasi yang kurang mendukung sehingga memerlukan waktu cukup lama untuk penjelasan tersebut, alhasil saya jadi kurang begitu paham tentang tahapannya”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa kurangnya penjelasan lebih lanjut mengenai proses pembuatan sertifikat tanah dari petugas pelayanan

loket. Juga waktu yang kurang cukup membuat masyarakat kurang memahami tahapan dari pembuatan sertipikat tanah.

5. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupa memahami keinginan masyarakat. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan keramahan dalam pelayanan akan mempermudah masyarakat lebih cepat memahami penjelasan yang telah di sampaikan oleh *customer service* atau petugas loket pelayanan pendaftaran yang sedang bertugas.

Wawancara dengan petugas loket pendaftaran, mbak Devi

“Dari saya, kami sudah melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakat yang sedang menerima pelayanan. Tidak ada pilih memilih dengan masyarakat, mereka tetap mengutamakan nomor antrian”.

Hasil dari penelitian semua petugas loket pelayanan pendaftaran di Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin dianjurkan untuk memakai bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tidak membedakan masyarakat walaupun sudah mengenal diluar lingkup kerja. Selalu menghargai dan bersifat sopan santun sangat diutamakan.

Wawancara dengan petugas loket pendaftaran, mbak Devi

“Kami berusaha mengutamakan kenyamanan masyarakat saat berkomunikasi dengan kami, ketika masyarakat merasa kurang paham kami akan menjelaskannya dengan lebih teliti dan ramah agar masyarakat bisa lebih cepat mengerti”.

Namun berbeda dengan pendapat dari masyarakat yang berada ditempat. Wawancara dengan masyarakat,

1. Nama : Bapa Akbar

Umur : 27 Tahun

Pekerjaan : Pedagang

“Saat saya datang mendekati jam istirahat mereka melayani saya dengan seadanya dan tergesa-gesa, itu membuat saya merasa kurang nyaman dan merasa tidak dihargai sebagai masyarakat yang memerlukan bantuan pelayanan publik ”

Hasil dari wawancara, peneliti mengetahui bahwa kurangnya sifat profesional yang dimiliki oleh petugas pelayanan loket pendaftaran dalam melayani masyarakat yang sudah menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Membuat masyarakat sangat tidak puas dan merasa tidak dihargai dalam pelayanan.

C. Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam Perspektif Fikih Siyasah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum yang mengatur standar pelayanan yang harus diberikan oleh setiap instansi pemerintah, termasuk Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Pelaksanaan undang-undang ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan keadilan. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, penerapan prinsip-prinsip tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

a. Transparansi Pelayanan

Transparansi dalam pelayanan publik mencakup keterbukaan informasi mengenai prosedur, waktu, biaya, dan dokumen yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran sertipikat tanah. Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah menyediakan informasi melalui berbagai media, termasuk papan pengumuman dan petugas informasi di loket. Meski demikian, masih banyak masyarakat yang merasa bingung dengan proses pendaftaran akibat kurangnya komunikasi yang efektif.

b. Akuntabilitas dan Kepastian Hukum

Akuntabilitas dalam pelayanan publik berarti bahwa setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh instansi pemerintah harus dapat

dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Prosedur pendaftaran sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sudah memiliki alur yang jelas, meliputi pengukuran tanah, permohonan Surat Keputusan (SK), hingga penerbitan sertipikat. Namun, pelaksanaannya sering terhambat oleh kendala teknis dan administratif, seperti konflik batas tanah atau dokumen yang tidak lengkap.

c. Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan

Efisiensi dan efektivitas berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal. Dalam hal ini, Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin menghadapi tantangan berupa tingginya volume masyarakat yang dilayani dibandingkan dengan jumlah petugas yang tersedia. Akibatnya, waktu tunggu menjadi lebih lama, dan masyarakat sering kali merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Keadilan dalam Pelayanan

Prinsip keadilan dalam pelayanan publik mengharuskan setiap masyarakat mendapatkan haknya secara setara, tanpa diskriminasi. Kantor Pertanahan telah menerapkan sistem antrean prioritas bagi kelompok rentan, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Namun, konflik batas tanah sering kali menjadi kendala yang menghambat proses pendaftaran sertipikat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar dalam pelaksanaan pendaftaran sertipikat tanah di Kantor

Pertanahan Kota Banjarmasin. Namun, pendaftaran sertifikat tanah dalam pelayanan publik tidak hanya harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan keadilan.

Dalam praktiknya, penerapan hukum dalam pendaftaran tanah masih menghadapi berbagai kendala, seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan konflik batas tanah. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan publik ini, perlu dianalisis menggunakan teori penegakan hukum Soerjono Soekanto serta dikaitkan dengan konsep Fikih Siyasah khususnya Siyasah Idariyah.

Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa keberhasilan penegakan hukum dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu:

1. Faktor Hukum (*Legal Substance*)
2. Faktor Penegak Hukum (*Legal Structure*)
3. Faktor Sarana dan Prasarana (*Legal Facilities*)
4. Faktor Masyarakat (*Legal Culture*)
5. Faktor Budaya Hukum (*Legal Awareness and Legal Culture*)

Kelima faktor ini dapat digunakan untuk menilai Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin

1. Faktor Hukum (*Legal Substance*)

Faktor ini berkaitan dengan aturan hukum yang berlaku dan menjadi dasar berjalannya sistem hukum. Dasar hukum standar

pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Kota Banjarmasin yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah memberikan pedoman mengenai pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Namun, dalam penerapannya di lapangan masih mengalami hambatan, seperti ketidakjelasan prosedur dan lambatnya penyelesaian sengketa tanah.

2. Faktor Penegak Hukum (*Legal Structure*)

Faktor ini berkaitan dengan aparat penegak hukum dan petugas yang menjalankan aturan. Penegak hukum dalam pelayanan pertanahan meliputi pegawai kantor pertanahan dan aparat penegak hukum yang menangani sengketa tanah. Namun, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan pengawasan menjadi sebab keterlambatan penyelesaian administrasi pertanahan.

3. Faktor Sarana dan Prasarana (*Legal Facilities*)

Faktor ini mencakup fasilitas yang mendukung penegakan hukum, seperti teknologi, anggaran, dan infrastruktur. Digitalisasi layanan pendaftaran tanah di kantor Badan Pertanahan Kota Banjarmasin pada saat peneliti melakukan penelitian masih belum maksimal, sehingga banyak masyarakat yang harus datang langsung ke kantor. Hal ini menyebabkan sistem antrean yang kurang efektif serta waktu pelayanan menjadi lama.

4. Faktor Masyarakat (*Legal Culture*)

Faktor ini mencerminkan kesadaran hukum masyarakat dalam

menjalankan aturan. Hasil wawancara menunjukkan banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pendaftaran tanah dan hak-hak mereka terutama kelompok lansia. Juga masih terjadi konflik batas tanah akibat kurangnya sosialisasi mengenai tata cara pengukuran tanah yang sah.

5. Faktor Budaya Hukum (*Legal Awareness and Legal Culture*)

Faktor ini berkaitan dengan nilai-nilai yang dianut masyarakat dalam memahami hukum. Budaya birokrasi yang masih bersifat administratif membuat masyarakat kurang percaya pada proses pendaftaran tanah serta adanya adanya praktik pungutan liar (calo) menunjukkan lemahnya budaya hukum dalam pelayanan pertanahan. Pada kantor Pertanahan Kota Banjarmasin pada saat dilakukan penelitian bahwa tidak ditemukannya praktik pungutan liar oleh petugas atau pihak manapun.

Hal ini juga berkaitan dengan analisis Fiqih Siyasah. Fiqih Siyasah adalah ilmu yang mempelajari hal ikhwal dan seluk beluk pengaturan urusan umat dan negara dengan segala bentuk hukum, peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan yang sejalan dengan dasar-dasar ajaran dan ruh syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat.

Fikih Siyasah bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan manusia dengan cara menunjukkannya kepada jalan yang bisa menyelamatkan, baik di dunia maupun di akhirat. Sumbernya Siyasah

berasal dari Nabi Muhammad SAW. Baik secara khusus maupun secara umum, baik secara lahir, maupun secara batin. Dari sisi lahir, siyasah berasal dari para sultan (pemerintah). Salah satu permasalahan yang berkaitan dengan Fiqih Siyasah dalam penelitian ini yaitu mengenai Pelayanan Publik.

Permasalahan mengenai pelayanan publik dalam pendaftaran sertifikat tanah dalam hal ini termasuk dalam lingkup Siyasah Idariyah. Siyasah Idariyah dikenal dengan Administrasi Negara yaitu keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan Siyasah Idariyah untuk melindungi harta, agama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan. Termasuk pendaftaran Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Kota Banjarmasin yang mana bertujuan untuk kemaslahatan masyarakat.

Administrasi dalam pendaftaran sertifikat tanah dilandasi suatu kaedah yaitu Sederhana dalam Peraturan, Cepat dalam Pelayanan, Serta Profesional dalam Penanganan. Maksud dari kaidah tersebut sebagai berikut:

1. Sederhana dalam peraturan

Karena dengan kesederhanaan itu akan memberikan kemudahan.

Kesederhanaan itu dilakukan dengan tidak memerlukan banyak meja atau berbelit-belit sebaliknya, aturan yang rumit akan

menimbulkan kesulitan.

2. Cepat dalam pelayanan

Karena kecepatan dapat mempermudah bagi orang yang mempunyai keperluan/kepentingan terhadap sesuatu untuk memperolehnya. Karena kecepatan dapat mempermudah bagi orang yang mempunyai keperluan/kepentingan terhadap sesuatu untuk memperolehnya.

3. Profesional dalam penanganan

Pekerjaan itu ditangani oleh orang yang mampu/ahli (profesional) sehingga semua urusan dapat terselesaikan dengan baik.

Kaedah tersebut diambil dari realitas pelayanan terhadap kebutuhan itu sendiri, karena umumnya orang yang mempunyai kebutuhan tersebut menginginkan agar kebutuhannya dilayani dengan cepat dan terpenuhi dengan sempurna (memuaskan). Hal ini berkaitan dengan penerapan terhadap Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana aparat yang bersangkutan disertai tanggung jawab oleh Negara (Pemerintah) harus dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan.

Syari'at islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt dalam Al-Qur'an surat Al-Isra' ayat 7 yang berbunyi:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُئَرُوا وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ
أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبْتَلُوا مَا عَلُوا النَّبِيِّينَ

Artinya: “Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri”.

Apabila kita tarik kearah pelayanan publik, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pelayanan publik hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Penerapan dalam pelayanan publik merupakan suatu kebijakan dari pemerintah dalam islam yang berorientasi terhadap kesejahteraan masyarakat melalui pemerintahan yang amanah. Pemerintahan yang amanah merupakan prinsip utama karena apabila terjadi penyalahgunaan wewenang, maka hancurlah wilayah bahkan negara yang dipimpinnya. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur‘an surat Al-Ahzab ayat 72-73:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا
لِيُعَذِّبَ اللَّهُ الْمُنَافِقِينَ وَالْمُنَافِقَاتِ وَالْمُشْرِكِينَ وَالْمُشْرِكَاتِ وَيَتُوبَ اللَّهُ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا

“Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya amanat itu amat zalim dan amat bodoh,

sehingga Allah mengazab orang-orang munafik laki-laki dan perempuan dan orang-orang musyrik laki-laki dan perempuan; dan sehingga Allah menerima tobat orang-orang mukmin laki-laki dan perempuan. Dan adalah Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.” (QS. Al-Ahzab: 72-73).

Dengan demikian, penerapan pelayanan publik dalam Islam harus benar-benar mempertimbangkan kepentingan masyarakat, seperti halnya masalah pendaftaran sertifikat tanah. Maka dari itu, instansi terkait yaitu Kantor Badan Pertanahan Kota Banjarmasin wajib mengutamakan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan keadilan demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Perspektif fikih siyasah memandang prinsip tersebut sebagai berikut :

1. Transparansi

Perspektif fikih siyasah menempatkan transparansi sebagai bagian dari amanah yang harus dijaga oleh pemimpin atau aparatur negara. Ketidakjelasan informasi dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian dalam memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Kantor Pertanahan perlu memperbaiki strategi komunikasi, misalnya dengan menyediakan panduan berbasis teknologi, seperti aplikasi seluler atau video tutorial, yang dapat diakses masyarakat dengan mudah.

2. Akuntabilitas

Dalam fikih siyasah, akuntabilitas memiliki kedudukan yang tinggi karena berkaitan dengan pertanggungjawaban seorang pemimpin kepada rakyat dan kepada Allah SWT. Oleh karena itu, pelayanan yang lambat atau tidak sesuai prosedur mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip ini. Kantor Pertanahan perlu melakukan evaluasi internal untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan dan memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan standar operasional.

3. Efisiensi

Fikih siyasah memandang bahwa efisiensi adalah bagian dari tanggung jawab seorang pemimpin dalam mengelola sumber daya negara. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan dan penambahan tenaga kerja jika diperlukan.

Selain itu, optimalisasi teknologi informasi juga dapat membantu mempercepat proses administrasi, seperti pendaftaran online atau pelacakan status permohonan secara daring.

4. Keadilan

Dalam perspektif fikih siyasah, keadilan adalah inti dari pemerintahan yang baik. Konflik batas tanah menunjukkan adanya kebutuhan untuk pengelolaan konflik yang lebih baik, seperti mediasi yang melibatkan tokoh

masyarakat atau Ketua RT. Langkah ini tidak hanya mempercepat proses pendaftaran tetapi juga menjaga keharmonisan sosial dalam masyarakat.

Agama Islam sendiri sangat memperhatikan mengenai sebuah pelayanan yang berkualitas dan diterangkan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah: 267) .

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan.

Berkaitan dengan teori dari penegakan hukum dalam teori Seorjono Soekanto yaitu Faktor Hukum, menurut Siyash Idariyah, hukum administrasi harus ditegakkan dengan prinsip kemaslahatan. Maka, pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan aturan yang dibuat benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat. Kemudian dari Faktor Penegak Hukum dalam Siyash Idariyah, seorang pemimpin atau

pejabat publik harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Rasulullah SAW bersabda bahwa "Pemimpin suatu kaum adalah pelayan mereka." (HR. Abu Nu'aim).

Sejalan dengan hal tersebut dari Faktor Sarana dan Prasarana, menurut Ahmad Syafii Maarif dalam bukunya, Islam dan Problematika Ketatanegaraan, efisiensi dalam administrasi adalah bagian dari tanggung jawab pemimpin. Menurutnya sistem Administrasi harus cepat dan transparan.⁶⁴ Selanjutnya, Faktor Masyarakat dalam Fikih Siyasah menyatakan bahwa setiap warga negara bertanggung jawab untuk memahami hak dan kewajiban mereka terhadap hukum. Rasulullah SAW bersabda bahwa "Barang siapa yang menginginkan kemaslahatan umat, maka Allah akan memudahkan urusannya." (HR. Ahmad).

Terakhir dari Faktor Budaya Hukum bahwa dalam Siyasah Idariyah, pemimpin harus bersikap adil dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada rakyatnya. Allah SWT berfirman dalam Qur'an Surah An-Nisa ayat 135:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ
وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىَٰ أَنْ تَعْدِلُوا ۚ وَإِنْ تَلَوْا أَوْ
تُعْرَضُوا فَلَاِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kalian orang-orang yang benar-benar menegakkan keadilan, menjadi saksi karena Allah, sekalipun terhadap

dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu”.

Berdasarkan hal tersebut, keberhasilan penerapan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Kota Banjarmasin menurut teori penegakan hukum Soerjono Soekanto dipengaruhi oleh substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana dan prasarana, kesadaran hukum masyarakat, serta budaya hukum.

D. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik dalam Pendaftaran Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor penghambat yang memengaruhi proses pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian faktor- faktor ini dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu internal dan eksternal.

1. Faktor Internal

a. keterbatasan Sumber Daya Manusia

Jumlah petugas di Kantor Pertanahan yang terbatas menjadi tantangan besar dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efektif. Dalam situasi tertentu, beban kerja petugas menjadi sangat berat karena harus melayani banyak masyarakat sekaligus. Akibatnya, waktu tunggu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan menjadi lebih lama, dan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal.

Selain itu, tekanan yang tinggi pada petugas sering kali berdampak pada kelelahan dan penurunan produktivitas. Untuk

mengatasi masalah ini, diperlukan perekrutan tenaga kerja tambahan atau optimalisasi sistem berbasis teknologi agar beban kerja petugas dapat berkurang dan pelayanan menjadi lebih efisien.

b. Prosedur Administrasi yang Kompleks

Proses administrasi pendaftaran sertifikat tanah melibatkan berbagai tahap yang harus dilalui masyarakat, seperti pengukuran tanah, verifikasi dokumen, hingga penerbitan sertifikat. Setiap tahap membutuhkan pengecekan data secara teliti agar sesuai dengan peraturan dan mencegah sengketa di kemudian hari. Kompleksitas prosedur ini juga sering kali membuat proses menjadi lambat dan membingungkan bagi masyarakat. Wawancara dengan masyarakat,

Nama : Bapa Adit

Umur : 55 Tahun

Pekerjaan : Pedagang

“Tahapan yang dijelaskan pada saat saya datang itu awalnya sebagiannya saja, terus untuk kedua kalinya diberitahukan lagi bahwa berkas yang saya bawa kurang lengkap katanya kurang fotocopi IMB yang sudah dilegalisir padahal awal datang itu memang tidak diberitahukannya akhirnya kita bolak-balik untuk mengurusnya karena sibuk juga jadi waktunya bertambah panjang juga”.

Selain itu, koordinasi antar instansi terkait terkadang menjadi kendala yang memperpanjang waktu penyelesaian.

Wawancara dengan Mbak Devi, Petugas Loker Pendaftaran.

“Yang pasti kalau yang di BPN-nya, sekitar 66 hari kerja apabila tidak terjadi kendala apapun di lapangan. Karena kita pas di pengukuran kan kita nggak tahu ya. Kadang ada yang ketika diukur, ternyata posisi tanah yang ditunjukkan salah, atau batas-batas yang ditunjukkan salah. Nah itu biasanya agak lebih lama, tergantung petugas ukurnya menggambarnya seperti apa”.

Dari hasil wawancara dengan mbak Devi selaku salah satu petugas loket pendaftaran tanah. Beliau mengatakan bahwa faktor yang menjadi kendala perpanjangan waktu penyelesaian juga terdapat pada prosedur pengukuran tanah dilapangan yang sering mengalami kesalahan ukur serta dimana posisi yang ditunjukan salah atau batas yang ditunjukkan salah. Upaya simplifikasi prosedur dan digitalisasi proses dapat menjadi solusi untuk mengurangi hambatan administratif dan mempercepat pelayanan.

c. Kurangnya Penjelasan oleh Petugas

Beberapa masyarakat sering merasa bingung atau tidak paham dengan prosedur yang harus dijalani karena penjelasan dari petugas dianggap kurang jelas atau mendalam.

Wawancara dengan masyarakat,

Nama: bapak Rifky

Umur: 69 Tahun

Pekerjaan: Wiraswasta

“Waktu saya datang petugas memang menjelaskan tahapannya akan tetapi karena antriannya banyak jadi menjelaskannya cepat sekali saya yang sudah tua ini bingung mengurus sertifikat karena tahapannya banyak dan juga kompleks jarang begitu dijelaskan secara rinci apalagi antrian yang kena dijam istirahat”.

Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi para petugas agar mampu menjelaskan.

prosedur secara lebih terperinci dan mudah dipahami. Ketidakpahaman masyarakat ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengajuan dokumen, yang pada akhirnya memperlambat proses penyelesaian. Pelatihan khusus bagi petugas terkait keterampilan komunikasi dan pendekatan yang ramah dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi masyarakat.

2. Faktor Eksternal

a. Ketidakjelasan Batas Tanah

Ketidakjelasan batas tanah sering kali menjadi penghambat utama dalam proses pendaftaran sertifikat tanah. Konflik antarwarga yang tidak sepakat mengenai batas tanah dapat memperlambat proses administrasi dan memerlukan mediasi untuk menyelesaikannya. Mediasi ini sering memakan waktu tambahan karena melibatkan pihak-pihak yang bersengketa, serta membutuhkan kesepakatan bersama yang tidak mudah dicapai. Selain itu, kurangnya dokumen pendukung, seperti peta batas tanah yang akurat, semakin memperumit penyelesaian. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya proaktif, seperti pengukuran ulang oleh petugas yang berwenang dan pengadaan dokumen resmi yang menetapkan batas tanah dengan jelas. Hal ini akan meminimalkan konflik dan mempercepat proses pendaftaran.

Wawancara dengan petugas pelayanan pendaftaran, mbak Devi

“Hambatan dari masyarakatnya nih. Kebanyakan mereka nggak tahu siapa tetangga perbatasannya. Itu yang agak susah. Karena kan itu wajib dilengkapi ketika permohonan sertifikat. Terus ada juga masyarakat yang kalau misalnya punya tanahnya lama ya, dia nggak tahu perbatasannya siapa-siapa aja. Atau dia dari masyarakatnya ada punya permasalahan sama tetangga sekitar terkait batas-batasnya.”

“Terus ada juga yang masyarakatnya ingin mendapatkan tanah, tapi dia nggak tahu lokasi tanahnya. Misalnya dari masyarakatnya cuma tahu, oh aku punya tanah di Kelurahan Sungai Andai, cuma nggak tahu patokan tanah persisnya di mana. Jadi kendalanya itu lebih banyak disitu.”

a) Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang Prosedur

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran sertifikat tanah menjadi kendala yang cukup sering ditemui.

Wawancara dengan petugas pelayanan pendaftaran, mbak devi

“Hambatannya kadang itu ada dari masyarakat yang kurang mengerti. Jadi kita udah menjelaskan beberapa kali, tapi dari masyarakatnya masih kurang mengerti, yang pada akhirnya dokumen yang disyaratkan kurang lengkap, biasanya kami arahkan dan minta untuk melengkapi dokumennya dulu. Jadinya prosesnya juga terhambat itu kebanyakan disitu.”

Banyak masyarakat yang pertama kali datang ke kantor tanpa melengkapi dokumen yang diperlukan, seperti surat tanah, KTP, atau bukti pembayaran pajak. Hal ini menyebabkan proses pendaftaran harus ditunda hingga dokumen dilengkapi dan pada akhirnya memperpanjang waktu penyelesaian.

Kondisi ini menunjukkan perlunya edukasi yang lebih efektif

mengenai persyaratan dan tahapan pendaftaran. Kantor Pertanahan dapat memanfaatkan media sosial, brosur, atau video informatif yang mudah diakses untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat diharapkan dapat mempersiapkan dokumen dengan benar sebelum mengajukan pendaftaran, sehingga proses dapat berjalan lebih lancar.

E. Upaya Mengatasi Hambatan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa upaya yang dilakukan dalam Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, diantaranya sebagai berikut:

1. Upaya mengenai syarat dan prosedur dalam sistem pendaftaran tanah yaitu dengan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat tentang proses dan syarat pelayanan pendaftaran sertifikat tanah, memberikan pemahaman secara jelas mengenai syarat dan prosedur pelayanan serta mengajak dan menyuruh untuk melengkapi persyaratan dalam pendaftaran pelayanan sertifikat tanah secara lengkap.
2. Upaya penyelenggara pelayanan publik memperhatikan aspirasi serta kebutuhan dan harapan masyarakat yaitu dengan mengajak masyarakat untuk turut serta aktif dalam memberikan saran melalui kotak saran dan pengaduan online terhadap pelayanan yang dilakukan di

Kantor Badan Pertanahan Kota Banjarmasin.

Wawancara dengan Petugas Pelayanan Pendaftaran,

Mbak Devi

“Biasanya kita kan ada kotak saran juga ya. Atau misalnya kita juga ada web pengaduan, itu bisa dilaporkan ke situ atau misalnya kadang nih, kalau misalnya ada masyarakatnya yang kurang enak untuk pelayanan, misalnya sama petugas kita, kita kan ada punya manajer loket juga, yang biasanya kalau dari petugas loketnya udah nggak bisa handle masyarakatnya lagi, kita arahin ke pejabat terkaitnya. Langsung ke pejabat atasnya untuk yang menangani. Sekalian sama yang mediasi juga sih, supaya masyarakatnya merasa dirangkul.”

3. Upaya mengenai keterbukaan yaitu dengan mengajak masyarakat untuk terbuka terhadap kepemilikan tanahnya, meminta masyarakat untuk menyelesaikan sengketa tanahnya dan meminta untuk melengkapi persyaratan bebas dari sengketa.
4. Upaya mengenai efisiensi terhadap pelayanan pendaftaran sertifikat tanah yaitu penyediaan fasilitas untuk mempercepat proses, seperti loket prioritas bagi lansia dan disabilitas serta pemanfaatan sistem teknologi untuk mendukung pelayanan pendaftaran sertifikat tanah, seperti mesin antrian elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, memberikan pemahaman secara jelas mengenai syarat dan prosedur pelayanan serta

mengajak dan menyuruh untuk melengkapi persyaratan dalam pendaftaran sertifikat tanah secara lengkap, meminta pemohon untuk menyelesaikan sengketa tanahnya, mengajak pemohon untuk terbuka terhadap kepemilikan tanahnya, meminta untuk melengkapi persyaratan bebas dari sengketa dan memberikan pemahaman dan penjelasan tentang proses dan syarat Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin serta menyediakan fasilitas yang memadai agar pelayanan pendaftaran sertifikat tanah dapat lebih efisien.

Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sesuai dengan prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan nilai-nilai dalam Fikih Siyasah. Serta mampu menciptakan pelayanan publik yang transparan, efisien, dan adil bagi seluruh masyarakat.