

THE PERFORMANCE OF LAND AFFAIR OFFICE IN SERVING LAND CERTIFICATE: DESCRIPTIVE STUDY TOWARD THE SERVICE OF LEASE HOLD LAND SHIFT CERTIFICATION IN LAND AFFAIR OFFICE OF BARRU REGENCY

Hj. Aidah

STIA Al Gazali Barru
aidah@algazali.ac.id

ABSTRACT

Land affair office is a governmental organization responsible for the implementation of land certification service in Indonesia. Land certification is addressed for every people having land. The purpose of the research is to find out about the performance of Land Affair Office of Barru Regency , in doing land certification service which can be seen from performance indicators that are productivity, responsiveness, and accountability. The research is aimed to investigate the service of land certification in Land Affair Office of Barru Regency. The problem statement used is how is the performance of Land Affair Office of Barru Regency , in doing the service of lease hold land shift certification? The method used in this research is qualitative descriptive method. The technique of data collection is done by interview, documentation study, and observation. The interview is done toward related party corresponding with research object, that is chief of land right responsibility shift and PPAT, chief of lawsuit and conflict, counter officer, and then it is continued to the people as applicant of lease hold land shift by using sampling purposive method as the method of sample derivation. Document study is done toward document as well as catalog book corresponding with the research topic. The observation is done by doing direct observation about the service in Land Affair Office. The data validity used is data triangulation that is testing similar data from various source and then the data analysis technique is by using interactive analysis with analysis component that are data reduction, data interpretation, and conclusion drawing. The result of the research shows that the Land

Affair Office of Barru Regency , in its service of lease hold land shift generally is operated well/ it can be seen from the measurement indicator as follow. The productivity of Land Affair Office of Barru Regency , has fulfilled the target since 95% of land in Barru Regency had already have certificate. About the responsiveness of Land Affair Office side toward applicant of lease hold land shift in handling the complaint of applicant generally runs well because the customer's klaim is directly processed by Land Affair Office of Barru Regency. Meanwhile the accountability of Land Affair Office of Barru Regency , in the service of lease hold land shift certification is that the officer has done their responsibility well in implementing governmental program an also in serving as good mediator of the conflicting parties.

Key words: Performance, Productivity, responsiveness, accountability.

KINERJA KANTOR PERTANAHAN DALAM PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH: STUDI DESKRIPTIF ATAS PELAYANAN SERTIFIKASI PERALIHAN HAK ATAS TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU

ABSTRAK

Kantor Pertanahan adalah sebuah organisasi Pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan sertifikasi tanah di Indonesia. Sertifikasi tanah diperuntukan untuk semua masyarakat yang mempunyai tanah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam pelayanan sertifikasi tanah yang dilihat dari indikator kinerja yakni produktifitas, responsivitas, dan akuntabilitas, Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Barru Regency. Rumusan masalah yang digunakan adalah Bagaimana kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam Pelayanan sertifikasi peralihan hak atas tanah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, telaah dokumen dan observasi. Wawancara dilakukan kepada pihak terkait yang berhubungan dengan obyek penelitian, yaitu kasubsi peralihan pembebanan hak dan PPAT, kasubsi sengketa dan konflik, petugas loket, dan dilanjutkan kepada masyarakat pemohon peralihan hak atas tanah dengan metode purposive sampling sebagai metode pengambilan sampelnya. Telaah dokumen dilakukan terhadap dokumen maupun buku-buku pedoman yang berhubungan dengan topik penelitian. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung mengenai pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Barru Regency. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi data yakni menguji data yang sejenis dari berbagai sumber dan tehnik

analisis datanya adalah analisis interaktif dengan komponen analisis yakni reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam pelayanan peralihan hak atas tanah umumnya sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan tolak ukur sebagai berikut, produktivitas Kantor Pertanahan Barru Regency sudah cukup memenuhi target karena 95% tanah di Barru Regency telah bersertifikat. Untuk responsivitas pihak Kantor Pertanahan terhadap pemohon peralihan hak tanah dalam menangani keluhan para pemohon umumnya sudah baik karena keluhan dari pemohon langsung di proses oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Sedangkan akuntabilitas Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam pelayanan sertifikasi peralihan hak atas tanah telah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dalam melaksanakan program pemerintah dan juga sebagai mediator yang baik antar pihak yang bersengketa.

Kata kunci : Kinerja, Produktifitas, responsivitas, akuntabilitas.

A. PENDAHULUAN

Penilaian kinerja suatu organisasi merupakan suatu kegiatan yang penting atau harus dilakukan karena dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam hal mencapai tujuannya. Untuk instansi pemerintah yang menjadi pelayan

publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dalam hal pemberian pelayanan, selain itu juga pengukuran kinerja dapat dijadikan tolak ukur apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja pelayanan yang ada. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan publik yang diberikan bisa lebih optimal. Dengan adanya kinerja birokrasi yang tinggi maka organisasi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Penilaian tentang kinerja merupakan sesuatu hal yang penting karena akan dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Akan tetapi penilaian tentang kinerja birokrasi publik di Indonesia masih jauh dari kata sering, atau dengan kata lain masih jarang dilakukan. Hal ini berbeda sekali dengan organisasi swasta yang kinerjanya dapat diukur dengan hanya melihat keuntungan yang didapat sudah bisa menunjukkan kinerja yang ada.

Menurut Robertson dalam Mohammad Mahsun (2006 : 25)

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas : efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Berikut dikemukakan arti pentingnya penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006:47) yakni : “penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan

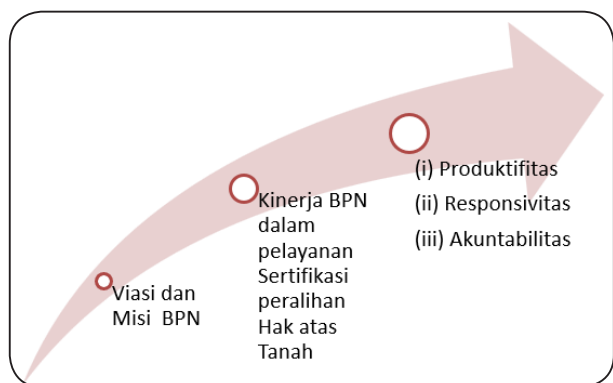
untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Dengan adanya informasi mengenai kinerja, maka benchmarking dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan”.

Lamanya penerbitan sertipikat tanah ini menjadi suatu permasalahan dalam BPN. Yang menjadi faktor penyebab lamanya penerbitan sertipikat tanah ini apakah dikarenakan tanah tersebut bermasalah sehingga sertifikatnya sulit untuk diurus atau pelayanan yang diberikan dalam sertifikasi tanah kurang optimal. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam pelayanan Sertifikasi tanah. Dengan penelitian ini maka nantinya akan diketahui bagaimana kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam menangani permasalahan sertifikasi tanah.

B. METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menurut H.B Sutopo (2002:35) dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih daripada sekedar angka atau frekuensi. Teknik Sampling Teknik

penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut H.B Sutopo (2002:36) dalam *Purposive sampling* pilihan sampel diarahkan pada sumber yang dipandang memiliki data yang penting berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam teknik ini seperti yang dijelaskan H.B Sutopo (2002:56) memiliki kecenderungan untuk memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap.



Gambar 1 Road Map Penelitian

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang amat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan

penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Penilaian organisasi adalah kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh atau kenyataan yang ada di lapangan dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Perbaikan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting karena berhubungan erat dengan kepentingan orang banyak sehingga memerlukan penanganan yang serius untuk dapat menghasilkan pelayanan yang optimal. Perbaikan kinerja akan memiliki implikasi yang luas terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan kinerja pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali *image* pemerintah di mata masyarakat karena dengan kinerja pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali. Pelayanan yang optimal diwujudkan dalam suatu bentuk kinerja organisasi yang mana di dalam kinerja organisasi tersebut memuat indikator-indikator yang digunakan sebagai tolok ukur

keberhasilannya.

Dalam pembahasan ini akan dibahas mengenai kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam pelayanan sertifikasi tanah. Untuk mengukur kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam pelayanan sertifikasi tanah digunakan indikator-indikator produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

Indikator Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas menggambarkan secara langsung kemampuan Kantor Pertanahan dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi dan memenuhi kebutuhan, keluhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam menangani penyakit sertifikasi tanah khususnya dalam peralihan hak atas tanah.

Dalam operasionalnya Kantor Pertanahan Kabupaten Barru juga harus

mampu menanggapi keluhan, tuntutan, kebutuhan masyarakat sehingga penanganan permasalahan dalam peralihan hak atas tanah dapat berjalan sebagaimana yang telah direncanakan sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam peralihan hak tanah mereka. Dalam pelayanan sertifikasi tanah ini khususnya peralihan hak atas tanah ini, pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Barru telah menampung berbagai keluhan, aspirasi, dan tuntutan terkait dengan masalah dalam peralihan hak atas tanah dan juga telah memberikan penyuluhan kepada masyarakat melalui

Indikator Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menggambarkan secara langsung kemampuan Kantor Pertanahan dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi dan memenuhi kebutuhan, keluhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam menangani

penyakit sertifikasi tanah khususnya dalam peralihan hak atas tanah.

Dalam operasionalnya Kantor Pertanahan Kabupaten Barru juga harus mampu menanggapi keluhan, tuntutan, kebutuhan masyarakat sehingga penanganan permasalahan dalam peralihan hak atas tanah dapat berjalan sebagaimana yang telah direncanakan sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam peralihan hak tanah mereka. Dalam pelayanan sertifikasi tanah ini khususnya peralihan hak atas tanah ini, pihak Kantor Pertanahan Kota Suakarta telah menampung berbagai keluhan, aspirasi, dan tuntutan terkait dengan masalah dalam peralihan hak atas tanah dan juga telah memberikan penyuluhan kepada masyarakat melalui Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sangat penting dalam melayani kebutuhan dan aspirasi masyarakat, karena hal ini bisa dijadikan sebagai bukti nyata bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Barru merespon terhadap segala aspirasi maupun keluhan-keluhan masyarakat dan juga tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan adanya responsivitas yang tinggi dalam suatu organisasi akan dapat mewujudkan kinerja yang baik.

Sikap responsif Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam menanggapi kebutuhan pemohon dalam hal ini

yaitu masyarakat, Kantor Pertanahan harus memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan juga merespon berbagai keluhan ataupun tuntutan terkait dengan permasalahan dalam peralihan hak atas tanah.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dimuka, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru termasuk dalam kategori baik, dilihat dari indikator yang ada yakni produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Produktivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam peralihan hak atas tanah juga sudah cukup baik karena sudah mencapai target dan sudah memenuhi SPOPP (standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan). Hal ini dapat kita lihat dari penyelesaian peralihan hak atas tanah setiap bulannya yang bisa dikatakan lebih dari separo bahkan hampir semua permohonan peralihan hak atas tanah dapat diselesaikan tepat waktu dan juga tepat mutu. Di Kabupaten Barru sendiri tanah yang sudah terdaftar di Kantor Pertanahan sebanyak 95%, hal ini menunjukkan Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sudah cukup mencapai target, hanya 5% yang belum terdaftar.

Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sudah baik. Dilihat dari tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Barru terhadap harapan-harapan, aspirasi dan juga keluhan-keluhan yang dialami pemohon sertifikasi tanah. Kantor Pertanahan Kabupaten Barru mengacu pada SPOPP (standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan) dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna pemohon sertifikasi peralihan hak atas tanah. Meskipun masih banyak terkait keluhan, namun Kantor Pertanahan Kabupaten Barru tetap menanggapi dengan sabar dan baik melalui loket pengaduan pelayanan. Keluhan yang dialami masyarakat pemohon seringkali dikarenakan kurang mengerti tentang syarat-syarat apa saja yang harus disiapkan dalam peralihan hak atas tanah, hal ini wajar terjadi karena dokumen yang harus diserahkan cukup banyak, dan pemohon seringkali kurang teliti sehingga dokumen yang diserahkan kurang lengkap. Jadi dapat dikatakan apabila proses sertifikasi peralihan hak atas tanah memakan waktu yang lama itu bukan dikarenakan pelayanannya yang kurang baik akan tetapi dari pihak pemohon sendiri yang kurang teliti dalam melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Barru belum

bisa melayani pemohon tersebut.

Akuntabilitas Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dalam peralihan hak atas tanah bisa dikatakan belum menampakkan hasil. Hal ini diketahui dari melihat pendapat yang diungkapkan masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam balik nama sertifikat mereka, hal ini dikarenakan proses administrasi yang masih rumit sehingga memerlukan waktu yang lama dalam peralihan hak atas tanah. Akan tetapi Kantor Pertanahan Kabupaten Barru telah berupaya untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam masalah yang terkait dengan sertipikat ganda dengan meneliti dari berkas atau dokumen yang ada dengan tujuan dapat mengetahui sertipikat yang asli. Dalam tiap konflik dan sengketa pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan menjadi mediator yang baik dan dapat member solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penulis hendak mengajukan saran yang dapat berguna bagi peningkatan kinerja Kantor Pelayanan Kabupaten Barru dalam pelayanan peralihan hak atas tanah yaitu

1. Perlu adanya penyederhanaan prosedur dalam pelayanan peralihan hak atas tanah karena masih cenderung rumit dan juga tentang kejelasan biaya yang harus dikeluarkan, sehingga masyarakat yang mengurus peralihan hak atas tanah bisa dapat dengan mudah mengurus sertifikatnya tanpa lewat calo maupun notaris.
2. Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi. Meskipun selama ini Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sudah menanggapi dengan baik berbagai keluhan yang ada, diharapkan selanjutnya untuk berupaya lebih baik lagi agar dapat meminimalis keluhan yang dialami pemohon. Perlu juga adanya rapat evaluasi kinerja yang intensif yang bertujuan mengevaluasi kinerja, sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dapat mengetahui kekurangan-kekurangan kinerjanya dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon sertipikat tanah. Dengan mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada, Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dapat memperbaiki kekurangan tersebut sehingga kinerjanya bisa menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, dkk , 2006. *Reformasi Birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University press.
- HB. Sutopo, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia . Jakarta.
- Joko Widodo, 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Banyu Media Publishing.
- Lexy J Moleong, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Mohamad Mahsun, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2003. *Good governance dalam rangka otonomi daerah*. Bandung : Mandar Maju.
- Yeremias T. Keban, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Yogyakarta : Gava Media.

Sumber Lain :

Data BPN Kab.Barue Tahun 2018/2009

Kep. Menpan NO. 81/1993 tentang pelayanan umum

Marcel Guenoun and Bruno Tiberghien.
International Journal Public Sector
Performance Management, Vol. 1, No.
1, 2007. *The governance of contractual
relationship: between regulation of the
public action and search for performance.*
[http/ / www.inderscience.com](http://www.inderscience.com).
Diakses tanggal 14 Oktober 2009

Robert Fouchet and Marcel Guenoun.
International Journal Public Sector
Performance Management, Vol. 1,
No. 1, 2007. *Performance management
in intermunicipal authorities.* [http/ /
www.inderscience.com](http://www.inderscience.com). Diakses
tanggal 14 Oktober 2009