

Lorem ipsum, atau ringkasnya lipsum, adalah teks standar yang ditempatkan untuk mendemostrasikan elemen grafis atau presentasi visual seperti font, tipografi, dan tata letak. Maksud penggunaan lipsum adalah agar pengamat tidak terlalu berkonsentrasi kepada arti harfiah per kalimat, melainkan lebih kepada elemen desain dari teks yang dipresentasi.

Lorem ipsum, atau ringkasnya lipsum, adalah teks standar yang ditempatkan untuk mendemostrasikan elemen grafis atau presentasi visual seperti font, tipografi, dan tata letak. Maksud penggunaan lipsum adalah agar pengamat tidak terlalu berkonsentrasi kepada arti harfiah per kalimat, melainkan lebih kepada elemen desain dari teks yang dipresentasi.

Lorem ipsum, atau ringkasnya lipsum, adalah teks standar yang ditempatkan untuk mendemostrasikan elemen grafis atau presentasi visual seperti font, tipografi, dan tata letak. Maksud penggunaan lipsum adalah agar pengamat tidak terlalu berkonsentrasi kepada arti harfiah per kalimat, melainkan lebih kepada elemen desain dari teks yang dipresentasi.

Lorem ipsum, atau ringkasnya lipsum, adalah teks standar yang ditempatkan untuk mendemostrasikan elemen grafis atau presentasi visual seperti font, tipografi, dan tata letak. Maksud penggunaan lipsum adalah agar pengamat tidak terlalu berkonsentrasi kepada arti harfiah per kalimat, melainkan lebih kepada elemen desain dari teks yang dipresentasi.

Lorem ipsum, atau ringkasnya lipsum, adalah teks standar yang ditempatkan untuk mendemostrasikan elemen grafis atau presentasi visual seperti font, tipografi, dan tata letak. Maksud penggunaan lipsum adalah agar pengamat tidak terlalu berkonsentrasi kepada arti harfiah per kalimat, melainkan lebih kepada elemen desain dari teks yang dipresentasi.

MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN

Studi Pelayanai Administrasi Pertanahan
di Kecamatan Anjatan, Indramayu

MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN

(Studi Pelayanan Administrasi Pertanahan
di Kecamatan Anjatan, Indramayu)

DRAFT

**Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang
Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta**

1. Hak Cipta adalah hak eksklusif pencipta yang timbul secara otomatis berdasarkan prinsip deklaratif setelah suatu ciptaan diwujudkan dalam bentuk nyata tanpa mengurangi pembatasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Pasal 1 ayat [1]).
2. Pencipta atau Pemegang Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 2. memiliki hak ekonomi untuk melakukan: a. Penerbitan ciptaan; b. Penggandaan ciptaan dalam segala bentuknya; c. Penerjemahan ciptaan; d. Pengadaptasian, pengaransemenan, atau pentransformasian ciptaan; e. pendistribusian ciptaan atau salinannya; f. Pertunjukan Ciptaan; g. Pengumuman ciptaan; h. Komunikasi ciptaan; dan i. Penyewaan ciptaan. (Pasal 9 ayat [1]).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). (Pasal 113 ayat [3]).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang 4. dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah). (Pasal 113 ayat [4]).

MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN

(Studi Pelayanan Administrasi Pertanahan
di Kecamatan Anjatan, Indramayu)

Dr. A. Junaedi K., S.H., M.H., M.Si.



DRAFT

MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN
(Studi Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Anjatan, Indramayu)

© Dr. A. Junaedi K., S.H., M.H., M.Si.

viii + 60 halaman; 155 x 230 mm.

ISBN: 978-623-261-284-6

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun juga tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I, September 2021

Penulis : Dr. A. Junaedi K., S.H., M.H., M.Si.

Editor : Alviana

Sampul : Tim Samudra Biru

Layout : Tim Samudra Biru

Diterbitkan oleh:

Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI)

Jln. Jomblangan Gg. Ontoseno B.15 RT 12/30

Banguntapan Bantul DI Yogyakarta

Email: admin@samudrabiru.co.id

Website: www.samudrabiru.co.id

WA/Call: 0812-2607-5872

DRAFT

PRAKATA

Tiada kata yang lebih mulia selain ucapan syukur atas nikmat-nikmat yang diberikan Allah SWT kepada penulis. Karena hanya dengan bimbingan dan petunjuk-Nya, penulis mampu menuntaskan penulisan buku ini. Selanjutnya, selawat beserta salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umat yang selalu bisa mengikuti sunah-sunahnya.

Buku *Membangun Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan (Studi Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Anjatan, Indramayu)* ini merupakan ikhtiar penulis untuk turut andil dan berkontribusi dalam pengembangan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di tingkat kecamatan dan desa. Selain memaparkan teori-teori pembangun administrasi pertanahan, penulis juga menyuguhkan kondisi lapangan pelayanan di Kecamatan Anjatan, Kabupaten Indramayu. Di samping itu, penilaian dan masukan dari masyarakat pun menjadi salah satu poin menarik dari isi buku ini.

Dalam proses penyusunan buku ini, tentu penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga, *wabil* khusus kedua orang tua yang telah mengantarkan penulis mengenal ilmu pengetahuan. Terima kasih juga saya sampaikan kepada guru-guru, rekan bekerja, dan seluruh pihak yang tidak bisa

saya sebutkan satu per satu. Semoga bantuan kalian semua menjadi catatan amal ibadah di sisi Allah SWT.

Meski penulis telah berupaya secara maksimal agar buku ini menjadi karya yang sempurna serta tidak ada kesalahan, namun demikian sebagai sebuah karya terdapat kesalahan di sana-sini. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Makassar, Januari 2021

A. Junaedi Karso

DRAFT

DAFTAR ISI

PRAKATA_____v
DAFTAR ISI_____vii

BAB I

PENDAHULUAN_____1

- A. Menyoal Administrasi Pertanahan_____1
- B. Konsep Pelayanan Publik_____5
- C. Proses Penulisan Buku_____8
- D. Istilah-Istilah Kunci_____10
- E. Sistematika Buku_____11

BAB II

PELAYANAN PUBLIK:

SEBUAH KONSEP TEORETIS_____13

- A. Definisi Pelayanan Publik_____13
- B. Pelayan Publik Profesional_____15
- C. Bentuk Pelayanan Publik_____17
- D. Pemerintah sebagai Pelayan Masyarakat_____19
- E. Administrasi Pertanahan_____22
- F. Kecamatan sebagai Penyelenggara Pemerintahan_____27

BAB III

MENGENAL KECAMATAN ANJATAN____29

- A. Kondisi Geografis____29
- B. Sistem Pemerintahan____30

BAB IV

MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN

ADMINISTRASI PERTANAHAN____35

- A. Pelaksanaan Pelayanan____35
- B. Indikator Kualitas Pelayanan____43
- C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi
Pertanahan____47

BAB V

PENUTUP____51

DAFTAR PUSTAKA____53

BIODATA PENULIS____55

DRAFT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Menyoal Administrasi Pertanahan

Administrasi pertanahan itu penting. Sayangnya, pelayanan administrasi pertanahan masih sering menimbulkan persoalan. Lambat, tidak menyeluruh. Kecamatan Anjatan, Kabupaten Indramayu adalah salah satu contohnya. Ada sekian banyak persoalan sehingga kecamatan ini bisa dikatakan mampu memberikan pelayanan prima dalam bidang pertanahan. Padahal, kekurangprofesionalan pemerintah dalam memberikan pelayanan menjadi sumber kekecewaan masyarakat. Sementara, kepercayaan masyarakat merupakan salah satu indikator terbesar keberhasilan kerja pemerintah.

Pemerintahan yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyat. Dalam hal ini, rakyat berperan penting dalam rangka melanggengkan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu, sebagai wujud rasa terima kasih atas dukungan rakyat tersebut, sudah sepantasnya pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat/publik. Pelayanan yang diwujudkan adalah pelayanan yang berorientasi pada rakyat.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu,

organisasi pemerintah sering pula disebut “pelayan masyarakat” atau *public servant*.

Konsep dasar mengenai “pelayanan” sudah banyak dijelaskan oleh para ahli. Dalam buku *Otonomi Daerah ‘Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal’* (2003: 68), Supriyanto dan Sugiyanti mendefinisikan kata “pelayanan” sebagai upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan/mengurus keperluan orang lain. Dalam buku yang sama, Moenir (2003:68) mengemukakan pendapatnya, mengenai “pelayanan” yaitu proses dalam berbuat baik. Pendapat lain dikemukakan oleh Boediono (2003:60) tentang pengertian “pelayanan”, yaitu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah) dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, aparat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Menurut Sianipar dalam buku *Otonomi Daerah ‘Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal’* (2003: 68), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah, termasuk pelaku bisnis BUMN/BUMD dan swasta dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan undang-undang berlaku.

Sedangkan, menurut Mahmudi (2005:229), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pengertian “pelayanan publik” yang dikemukakan oleh Mahmudi tersebut senada dengan pengertian “pelayanan publik” yang terdapat dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Secara umum, bangsa Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki hasil bumi yang melimpah. Indonesia merupakan negara

kepulauan yang memiliki hasil laut yang beraneka ragam. Indonesia juga kaya akan hasil tambang. Apabila potensi alam tersebut diolah secara efektif dan efisien, dapat menghasilkan nilai ekonomi yang tinggi.

Dalam konteks pertanahan, tanah merupakan permukaan bumi yang berupa daratan tempat manusia berdiri, bertempat tinggal, bercocok tanam dan segala jenis usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup. Tak kalah penting, tanah merupakan tempat dimana suatu negara berdiri yang berfungsi untuk melindungi dan mengayomi rakyat serta untuk mencapai tujuan hidup, yaitu kemakmuran dan kesejahteraan. Semua itu bisa terwujud apabila ada usaha maksimal yang dilakukan oleh pemerintah.

Pada dasarnya, Pemerintah Republik Indonesia dibentuk untuk menciptakan ketenteraman dan ketertiban (*law and order*) dan mensejahterakan rakyat (*welfare*), sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Sedangkan, pemerintah daerah dibentuk karena negara Indonesia terlalu luas dan untuk menciptakan kesejahteraan secara demokratis. Keberadaan pemerintah merupakan hal penting bagi kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat sekecil apapun, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayan masyarakat. Karena, pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban. Pemerintah bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam pelayanan pertanahan.

Tanah tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara ekstrim dapat dikatakan, tanpa tanah tidak ada kehidupan. Dengan kata lain, tanah memiliki arti dan fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Sementara, bangsa Indonesia yang pada saat ini sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan. Indonesia sangat banyak membutuhkan tanah atau lahan sebagai tempat untuk membangun. Tanah mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Peranan itu akan dirasakan semakin penting

sejalan dengan tuntutan laju pembangunan di berbagai bidang dan tingkat kemajuan dalam masyarakat itu sendiri.

Menyadari betapa pentingnya tanah bagi hidup dan kehidupan manusia, sementara Indonesia merupakan negara agraris, maka dalam penyusunan Undang-undang Dasar 1945 mencantumkan peranan tanah bagi bangsa Indonesia, yakni sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 yang berbunyi bahwa *“bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”*. Berdasarkan pada ketentuan Pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 tersebut, maka pada tanggal 24 September 1960 telah dikeluarkan ketentuan hukum yang mengatur tentang pertanahan, yaitu Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), yang sampai saat ini masih digunakan sebagai landasan hukum dalam proses pertanahan di Indonesia.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 14 ayat (1) huruf (K) yang mengatakan bahwa *“pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota”*.

Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan publik dan etalasi penyelenggaraan pemerintahan daerah di kabupaten/kota. Pelimpahan kewenangan yang diharapkan diberikan oleh bupati tidak perlu semuanya, yang sekiranya akan mendekatkan masyarakat kepada pusat pelayanan di tingkat lokal.

Sesuai dengan salah satu tugas kecamatan yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat kecamatan, maka salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan di bidang administrasi pertanahan. Di sisi lain, fungsi kecamatan yang berkoordinasi dengan

unit-unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (dinas, kecamatan, kalurahan/desa/kuwu) di bidang pertanahan yakni Badan pertanahan Nasional (BPN).

Pemerintah kecamatan mesti memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Namun demikian, dalam kenyataannya, belum semua kecamatan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang sedang mengurus administrasi pertanahan. Berkenaan dengan itu, buku *Membangun Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan (Studi Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Anjatan, Indramayu)* ini dihadirkan di hadapan pembaca dalam rangka mengetahui praktik kerja pemerintah kecamatan. Selain itu, buku ini juga sekaligus memberikan tawaran solusi agar pemerintah kecamatan mampu memberikan pelayanan administrasi pertanahan terbaik bagi masyarakat. Buku ini fokus pada dua persoalan mendasar; *pertama*, untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan; *kedua*, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan.

B. Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya, buku ini berbicara tentang pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi konsep penting dalam buku ini. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik dengan baik. Sementara, pihak yang berhak mendapatkan pelayanan publik terbaik adalah masyarakat.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Selain itu, pemerintah juga bertugas menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik, oleh birokrasi publik, dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Organisasi pelayanan publik seperti kecamatan mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan

elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum proses atau setelah pelayanan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoah dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajiban sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini, yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan. Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

Pertama, hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing

pihak. *Kedua*, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas. *Ketiga*, kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. *Keempat*, apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan, pihak kecamatan melakukan koordinasi dengan instansi pertanahan. Dalam fungsi administrasi, kecamatan sebagai media penghubung antara masyarakat dengan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Koordinasi pihak kecamatan (Kecamatan Anjatan) dan Badan Pertanahan Nasional (BPN Kabupaten Indramayu) menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi.

C. Proses Penulisan Buku

Buku ini dikembangkan dari hasil penelitian ilmiah yang telah penulis lakukan selama lebih kurang 1 (satu) bulan di wilayah hukum Kecamatan Anjatan, Kabupaten Indramayu. Penulis melakukan kajian secara deskriptif-kualitatif. Karena berbasis pada penelitian ilmiah, proses penulisan buku ini menggunakan sumber data yang bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Cara mendapatkan datanya pun bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah karena menggunakan metode seperti *interview* ataupun observasi. Adapun pihak-pihak penting yang menjadi sumber data dalam penulisan buku ini seperti camat, sekretaris kecamatan, staf kecamatan, Kepala BPN, staf BPN, kades, staf kades, dan masyarakat di Kecamatan Anjatan.

Selain data primer di atas, penulis juga menggunakan data sekunder seperti studi pustaka (*library search*). Penulis mengambil

data dari sejumlah buku, literatur, internet, maupun perundang-undangan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, beberapa *survei* melalui pertanyaan tertulis dan tes, kriteria dan dokumentasi, yaitu melakukan penelusuran terhadap berbagai dokumen yang sudah ada, seperti Kecamatan Anjatan Dalam Angka BPS, Perda Kabupaten Indramayu, dan Profil Kecamatan Anjatan, serta hasil penelitian yang sudah ada.

Data yang terkumpul dianalisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sesuai jumlah variabel yang dijadikan indikator dalam kajian ini dan didukung dengan data sekunder.

Data-data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisis dengan beberapa langkah. *Pertama*, melakukan penyusunan data yang diperoleh, kemudian ditentukan data yang sesuai dengan kajian ini dengan pengklasifikasian yang ada. Sementara data yang kurang relevan, dikesampingkan. Data-data yang sesuai tersebut berkaitan dengan masalah utama yang teridentifikasi. *Kedua*, klasifikasi data. Pada tahap ini dibahas pendekatan-pendekatan teori untuk memahami dan meneliti perilaku dalam kajian diterapkan.

Ketiga, pengolahan data. Setiap data diberikan pengertian sehingga mudah dipahami. Pengertian ini dimaksudkan untuk menganalisis inti pemikiran yang ada dalam data. *Keempat*, penyimpulan ringan. Tahap ini menjadi langkah awal untuk membuat kesimpulan akhir dari kajian. Kerangka konsep yang menyangkut beberapa faktor yang mempunyai kecenderungan digunakan sebagai asumsi-asumsi untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan sementara dalam kajian. Penggabungan antara kerangka konsep dan teori-teori yang ada dengan kondisi objektif hasil kajian kemudian dijadikan pedoman untuk melakukan penyimpulan akhir dalam kajian ini.

D. Istilah-Istilah Kunci

Buku ini menggunakan beberapa istilah kunci yang harus dipahami terlebih dahulu oleh para pembaca. *Pertama*, pelayanan administrasi. Yakni pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga atau masyarakat mengenai persoalan administratif yang disediakan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi. Seperti masyarakat ingin membuat akta pernikahan, akte kelahiran, ijin mendirikan bangunan, dan lain sebagainya.

Kedua, administrasi pertanahan. Yakni, pelayanan terhadap penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah, terdapat juga aspek penting didalamnya seperti pendaftaran akta dan hak. *Ketiga*, kecamatan. Yakni, wilayah administratif yang berada di bawah kabupaten atau kota yang terdiri atas desa-desa/kuwu-kuwu, dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN, desa/kuwu dan masyarakat dalam pelayanan administrasi pertanahan.

Keempat, ketepatan waktu pelayanan. Maksudnya adalah diharuskan efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. *Kelima*, transparansi di dalam indikator. Maksudnya adalah setiap pelayanan yang akan diberikan pihak kantor kecamatan wajib diinformasikan dan disosialisasikan. *Keenam*, akurasi pelayanan. Yakni, ketepatan dalam bentuk memberikan layanan.

Ketujuh, kemudahan. Yakni, mendapatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan pelayanan. *Kedelapan*, keamanan dan kenyamanan. Yakni, setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan terhadap tanah yang dimilikinya sehingga masyarakat mengetahui adanya indikator ini diterapkan.

E. Sistematika Buku

Sistematika penulisan buku ini terbagi menjadi 5 (lima) bagian. *Bab I. Pendahuluan.* Bab ini dimulai dengan narasi persoalan layanan publik, dalam hal ini administrasi pertanahan, yang ada di negeri ini. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kondisi lapangan pelayanan administrasi. Selanjutnya, dalam bab ini juga dituliskan konsep dasar pelayanan publik. Tulisan ini sangat berguna untuk membandingkan antara praktik pelayanan publik dilapangan dan yang mestinya terjadi. Di samping itu, dalam bab ini juga dilengkapi dengan proses penulisan buku dan istilah-istilah kunci. Keduanya merupakan paparan terkait buku ini sehingga dapat dijadikan batasan pembaca dalam memahami isi buku ini secara keseluruhan. Narasi yang ada di bab ini sangat penting untuk dipahami terlebih dahulu karena sebagai pijakan dasar untuk memahami bab-bab selanjutnya.

Bab II. Pelayanan Publik: Sebuah Konsep Teoretis. Dalam bab ini disuguhkan teori-teori pelayanan publik, mulai dari pengertian, bagaimana cara melaksanakan, siapa saja yang melaksanakan, hingga masyarakat mendapatkan hak berupa pelayanan publik yang profesional. Bab ini sangat penting karena bisa menjadi alat ukur penilaian kerja petugas pelayanan publik yang ada di lapangan.

Bab III. Mengenal Kecamatan Anjatan. Bab ini berisi gambaran secara lengkap lokasi kajian buku, yakni Kecamatan Anjatan, Kabupaten Indramayu. Selain kondisi geografis juga menginformasikan sistem pemerintahan, baik yang ada di dalam kantor kecamatan ataupun pihak-pihak terkait, semisal desa yang ada di dalam wilayahnya. Gambaran umum kecamatan lokasi kajian buku ini sangat bermanfaat karena praktik pelayanan publik tidak saja bergantung pada aturan ataupun teori yang ada namun sangat berkaitan dengan kondisi lapangan.

Bab IV. Membangun Kualitas Administrasi Pertanahan. Dalam bab ini disajikan gambaran upaya pembangunan layanan administrasi pertanahan di tingkat kecamatan dan desa. Untuk memudahkan upaya pembangunan layanan disajikan kondisi lapangan dan kondisi

ideal yang mesti ada. Di dalam bab ini disajikan kondisi pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Ajatan beserta narasi kondisi ideal yang mesti ada dalam layanan publik. Dengan begitu dapat dengan mudah dinilai apakah praktik tersebut sudah sesuai dengan kondisi ideal atau belum. Jika sudah, maka perlu dipertahankan ataupun ditingkatkan. Jika belum ideal, maka bisa diupayakan untuk bisa melangkah agar pelayanan lebih baik.

Bab V. Penutup. Dalam bab ini berisikan kesimpulan buku. Beberapa yang ada di dalamnya antara lain hasil kajian, batasan-batasan kajian buku, dan hal-hal penting terkait tindak lanjut dari penulisan buku ini. Bab ini bermanfaat untuk mengetahui hasil kajian secara mendalam dan sebagai pemantik pemikiran untuk melakukan kajian-kajian lanjutan ataupun praktik lapangan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima.

DRAFT

BAB II

PELAYANAN PUBLIK: SEBUAH KONSEP TEORETIS

Pelayanan publik merupakan kebutuhan seluruh masyarakat. Dengan pemenuhan hak pelayanan publik yang maksimal, diharapkan masyarakat bisa merasakan kesejahteraan/kenyamanan. Pemerintah merupakan salah satu pihak yang berkewajiban memberikan layanan publik. Ada banyak pelayanan publik yang mesti diberikan pemerintah kepada masyarakat. Salah satu diantara layanan yang harus diberikan adalah layanan administrasi pertanahan. Sehingga dari situ, pemerintah mesti mengetahui secara pasti definisi pelayanan publik, bentuk-bentuk pelayanan, siapa saja yang mesti terlibat, hingga tujuan dan manfaat pelayanan publik sehingga masyarakat bisa mendapatkan layanan publik yang professional. Dan di dalam bab ini, penulis akan menguraikan tema-tema penting tersebut.

A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Stanton, sebagaimana yang dikutip oleh Alma, mengemukakan bahwa, “Pelayanan adalah suatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud”.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri atas berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (*service*) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pelayanan kepada masyarakat tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik dan profesional.

Di samping sebagai abdi negara, pelayanan publik (*public services*) yang dilakukan oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

B. Pelayan Publik Profesional

Saat ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Birokrasi publik harus dapat membangun kualitas manusia. Artinya, birokrasi publik harus bisa meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut; *Pertama*, efektif. Yakni, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. *Kedua*, sederhana. Yakni, prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Ketiga, kejelasan dan kepastian (transparan). Yakni, adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Keempat, keterbukaan. Yakni, prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan

dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Kelima, efisiensi. Yakni, (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Keenam, ketepatan waktu. Yakni, pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. *Ketujuh*, responsif. Yakni, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Kedelapan, adaptif. Yakni, cepat menyesuaikan terhadap perkara yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Birokrasi publik juga dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan yang mesti dilakukan adalah dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani; dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis; dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan tugas dan kewenangan yang diberikan.

Ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatan. Ketiganya antara lain adalah fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan

(*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Dari ketiganya, pemerintah mampu mengelola agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Pemerintah juga mampu menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi. Artinya, pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan. Semua warga masyarakat mempunyai hak pelayanan yang sama, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas. Namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*). Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

C. Bentuk Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan hak pelayanan publik bagi setiap warga negara. Pemerintah juga wajib memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajiban terhadap negara. Pada umumnya, kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, antara lain:

Pertama, pelayanan Administratif. Yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang,

dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan lain sebagainya.

Kedua, Pelayanan Barang. Yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain sebagainya.

Ketiga, pelayanan jasa. Yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu, *pertama*, pola pelayanan teknis fungsional. Yakni, pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.

Kedua, pola pelayanan satu pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

Ketiga, pola pelayanan satu atap. Pola pelayanan di sini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

Keempat, pola pelayanan terpusat. Yaitu, pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

Kelima, pola pelayanan elektronik. Yaitu, pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan

otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat *on-line* sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

D. Pemerintah sebagai Pelayan Masyarakat

Secara teoritis, sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting dari ketiga fungsi pemerintah (*public service function, development function, dan protection function*) adalah pemerintah dapat mengelola fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi. Artinya, pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat. Semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang

publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena, apabila hal itu dilakukan, maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu, peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Dengan demikian, akan dapat ditentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia, sebagaimana halnya dengan barang. Namun, pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), salah satu yang membedakan dengan barang adalah output yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori*, melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik = umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu, dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Buku *Delivering Quality Services* (Zeithaml, Valarie A.: 1990) membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Pada umumnya, tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik sebagaimana yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik. Selain itu juga menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihan dan cara mengakses yang telah direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Pertanyaannya adalah, apakah pemerintah mampu memenuhi keinginan publik dalam memberikan pelayanan? Penilaian yang dapat dilakukan adalah sama atau tidaknya antara harapan dengan kenyataan. Apabila tidak sama, maka pemerintah diharapkan dapat

mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi? Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan. Sedangkan, apabila terpenuhi, maka dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*inter personal component*)
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*process and environment component*)
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*professional and technical component*).

E. Administrasi Pertanahan

Administrasi dalam bidang pertanahan sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Berikut adalah beberapa hal yang perlu dimengerti dengan baik tentang administrasi pertanahan:

1. Pelayanan Administrasi Pertanahan

Tanah atau *soil*, menurut ahli pertanian, yaitu bagian daratan bumi yang tipis yang merupakan media bagi vegetasi. Menurut pendapat ahli geologi, tanah sebagai lapisan batuan paling atas. Sedangkan menurut ahli ekonomi, tanah adalah salah satu aspek ekonomi.

Lahan atau *land* yaitu tanah beserta faktor-faktor fisik lingkungannya, seperti lereng, hidrologi, iklim dan sebagainya. (Hardjowigeno,

2003). Dalam bidang pertanahan, tanah adalah lahan, sehingga muncul kosakata pendaftaran tanah, bukan pendaftaran lahan.

Pertanahan yaitu suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketenteraman dalam mengelola tanah sehingga tidak melampaui batas.

Menurut Cahyo, ada tiga aspek di dalam pertanahan. *Pertama*, aspek hokum. Yaitu, kelembagaan yang mengurus masalah keperdataan tentang tanah. Lembaga yang mengurus hukum perdata pertanahan ini yaitu BPN (Badan Pertanahan Nasional). *Kedua*, aspek tata ruang. Yaitu, kelembagaan yang menangani masalah penataan ruang bagi pembangunan dan tata kota ataupun desa. Masalah tata ruang ini diatur pada Keputusan Presiden Nomor 10 tahun 2003. Ada 9 (sembilan) kewenangan di dalamnya. Pihak yang menangani tata ruang ini yaitu pemerintah daerah.

Ketiga, aspek pajak. Yaitu kelembagaan yang berperan dalam mengurus pajak bagi pertanahan, diantaranya yaitu pajak bumi dan bangunan. Aspek ini merupakan aspek yang memberikan pemasukan bagi negara. Pada aspek ini, lembaga yang berperan yaitu departemen keuangan.

Setelah diurus oleh Badan Pertanahan Nasional, masalah keperdataan tentang pertanahan diajukan di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) untuk penyelesaiannya. Segala keputusan di PTUN tidak dapat lagi dirubah dan diganggu gugat. Oleh karena itu, betapa pentingnya untuk mendapatkan kekuatan hukum tentang pertanahan agar tidak terjadi masalah. Oleh karena itu, demi terjadinya ketertiban di bidang pertanahan pemerintah mengusulkan administrasi pertanahan yang terpadu dan terencana.

Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

2. *Tujuan Administrasi Pertanahan*

Berikut adalah tujuan administrasi pertanahan:

- a. Komponen yuridis memegang kendali utama dalam administrasi pertanahan untuk mendapatkan kepastian hak atas tanah.
- b. Komponen regulator yang penting untuk dihubungkan dengan pembangunan dan penggunaan lahan. Hal ini termasuk pembangunan lahan dan ketatnya penggunaan pajak melalui mekanisme yang berlaku.
- c. Komponen fiskal lebih mengutamakan pada pemberian pajak lahan yang menunjang perekonomian. Proses ini digunakan untuk mendukung naiknya nilai pengumpulan dan produksi, serta sebagai insentif untuk mendistribusikan lahan terhadap tujuan-tujuan khusus lainnya.
- d. Manajemen informasi untuk memberi berbagai kelengkapan data yang memuat tiga aspek di atas, yaitu fiskal kadaster dalam nilai dan pajak, serta pembagian wilayah dari sistem informasi yang lain dalam perencanaan dan pematuhan peraturan yang berkaitan.

3. *Manfaat Administrasi Pertanahan*

Berikut adalah beberapa manfaat administrasi pertanahan:

- a. Memberikan jaminan atas kepastian hak. Maksudnya semakin jelas penentuan hak milik seseorang akan mempermudah untuk orang tersebut mempertahankan haknya atas klaim dari orang lain.
- b. Stabilitas sosial. Catatan publik yang tepat akan melindungi dari pengunjangan mengenai kepemilikan yang sah (bila nantinya ada yang menggugat) dan membantu menyelesaikan masalah-masalah lain dengan cepat sejak batasan dan kepemilikan tanah dibuat.

- c. Kredit. Catatan publik akan mengurangi ketidakpastian informasi melalui pemberian kewenangan pada kreditor untuk menentukan apakah peminjam potensial telah memiliki hak untuk pemindahan hak yang diminta menurut apa yang diminta sebagai jaminan peminjam.
- d. Proses perbaikan lahan. Pembaharuan jaminan atas kepastian hak pemilik akan menaikkan kecenderungan seseorang untuk mencari keuntungan ketika akan berinvestasi pada bangunan, peralatan atau perbaikan infrastruktur, termasuk pengukuran perlindungan lahan. Cara kredit yang sudah diperbaiki menyediakan sumber daya keuangan yang bisa mempengaruhi nilai lahan.
- e. Produktivitas. Faktor-faktor seperti nilai guna, perpindahan lahan, kepemilikan, pembangunan, hak atas tanah dan lain-lain dikombinasikan untuk meyakinkan bahwa lahan itu sedang berkembang menuju nilai dan manfaat yang terbaik, misalnya pertanian komersil dilakukan oleh petani yang cerdas untuk mendapatkan keuntungan dan lahan lebih. Beda dengan petani biasa yang tidak bisa mengembangkan lahannya.
- f. Likuiditas. Ketika hak kepemilikan sudah dapat legalitas formal aset-aset tersebut bisa ditukar dengan cepat dalam skala besar dan pada harga yang rendah. Pada negara-negara berkembang, mayoritas hak kepemilikan dalam status informal. Oleh karena itu, mereka tidak dapat memasuki tempat pasaran formal sebagai aset yang bisa dinegosiasikan.

4. Pendaftaran

Pada pelaksanaan administrasi pertanahan, ada aspek yang penting untuk menjamin kepastian hukum bagi pemilik tanah, yaitu pendaftaran tanah. Lebih jelasnya, pendaftaran tanah ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang pedoman pendaftaran tanah. Ada dua jenis pendaftaran, yaitu:

a. Pendaftaran Akta

Berdasarkan sistem pendaftaran akta, tempat penyimpanan publik ditetapkan untuk mendaftarkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi-transaksi hak milik (akta-akta, gadai, rencana-rencana peninjauan, dan sebagainya). Terdapat tiga unsur dasar dalam pendaftaran akta, yakni pencatatan waktu pemasukan dokumen hak milik, penyusunan daftar instrument, dan pengarsipan dokumen atau salinannya. Meskipun terdapat banyak jenis sistem pendaftaran akta, sistem-sistem pendaftaran tersebut didasarkan pada tiga prinsip (Nichols, 1993). *Pertama*, jaminan. Yakni, pendaftaran dokumen pada kantor publik menentukan beberapa ukuran jaminan terhadap kehilangan, kerusakan atau penggelapan.

Kedua, bukti. Yakni, dokumen-dokumen yang didaftarkan dapat digunakan sebagai bukti dalam mendukung tuntutan terhadap kepentingan-kepentingan hak milik (meskipun dokumen-dokumen tersebut tidak dapat memberi jaminan hak). *Ketiga*, pemberitahuan dan prioritas. Yakni, pendaftaran dokumen memberi pemberitahuan publik bahwa transaksi hak milik telah terjadi, dengan pengecualian-kecualian, waktu pendaftaran menetapkan tuntutan prioritas.

Pendaftaran akta menentukan cara untuk mendaftarkan dokumen-dokumen hukum. Pendaftaran akta tidak mendaftarkan hak pada hak milik.

b. Pendaftaran Hak

Pendaftaran hak dimaksudkan untuk mengatasi cacat-cacat pendaftaran akta dan untuk menyederhanakan proses-proses pelaksanaan transaksi-transaksi hak milik. Menurut sistem seperti itu, pendaftaran menggambarkan pemilikan hak milik saat ini dan beban-beban serta gadai-gadai yang belum diselesaikan. Biasanya, pendaftaran adalah wajib

dan negara memainkan peran aktif dalam memeriksa dan menjamin transaksi-transaksi.

Terdapat berbagai jenis sistem pendaftaran hak yang diperkenalkan oleh Sir Robert Torrens di Australia pada abad kesembilan belas. Sistem pendaftaran *Torrens* didasarkan pada tiga prinsip, yakni, *pertama, the mirror principle*. Yakni, pendaftaran menggambarkan hak saat ini secara akurat dan lengkap. *Kedua, the curtain principle*. Yakni, pendaftaran adalah satu-satunya sumber informasi hak. *Ketiga, the insurance principle*. Yakni, negara berkewajiban untuk ketelitian pendaftaran dan untuk memberikan indeks-indeks patok dan membatasi batas-batas hak milik secara tepat.

Pendaftaran hak menunjukkan peningkatan yang berarti atas sistem pendaftaran akta yang belum sempurna abad kesembilan belas.

Selain itu, ada beberapa keuntungan dalam sistem pendaftaran hak. *Pertama*, sengketa mengenai batas tanah dapat diatasi karena batas-batas persil yang telah ditentukan sesuai dengan batas-batas yang tergambar pada peta pendaftaran tanah. *Kedua*, batas-batas yang hilang dapat direkonstruksi. *Ketiga*, seseorang yang akan membeli persil dapat mengetahui secara pasti posisi batas-batas serta luas tanah.

Bermula dari sini, perlu ditegaskan bahwa betapa pentingnya seseorang melakukan administrasi pertanahan, yaitu dengan melakukan pendaftaran tanah untuk menjamin kepastian hukum dan melaksanakan ketertiban administrasi pertanahan.

F. Kecamatan sebagai Penyelenggara Pemerintahan

Kecamatan adalah wilayah administratif dari kabupaten/kota. Kecamatan terdiri atas beberapa desa. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah yang di pimpin oleh seorang

camat. Camat bertanggung jawab kepada pemerintah kabupaten atau kota melalui sekretaris daerah. Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa “*Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/ kota yang dipimpin oleh camat*”. Wasistiono, S., Nurdin, I., & Fahrurozi, M. (2009).

Pada pasal selanjutnya dinyatakan bahwa:

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten dan kota
2. Daerah kabupaten/kota dibagi atas kecamatan dan kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau desa.

Berdasarkan uraian tersebut, pengertian kecamatan memiliki konteks kewilayahan.

Kecamatan juga dipandang sebagai perangkat daerah dari kabupaten/kota (Perangkat daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah). Berdasarkan ketentuan Pasal 209 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa “*Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas: a. sekretariat daerah, b. sekretariat DPRD, c. inspektorat, d. dinas, e. badan; dan f. kecamatan.*”

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, dapat dipahami bahwa dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia, posisi kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum (lihat pengertian wilayah administratif pada pasal 1 angka (13) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). Sebagai perangkat daerah, camat melaksanakan sebagian kewenangan bupati/wali kota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggara pemerintahan umum, camat secara berjenjang melaksanakan tugas pemerintah pusat di wilayah kecamatan.

BAB III

MENGENAL KECAMATAN ANJATAN

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab I, kajian dalam buku ini menguraikan tentang pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan. Agar pembaca lebih jelas, terlebih dahulu penulis akan menyuguhkan keadaan geografis, demografis, serta penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Anjatan. Hal ini menjadi penting karena buku ini disusun berdasarkan studi lapangan yang berlokasi di Kecamatan Anjatan.

A. Kondisi Geografis

Anjatan merupakan salah satu nama kecamatan di Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Anjatan terletak paling timur wilayah Kabupaten Indramayu. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Bongas dan Patrol. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Sukra. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Hargeulis. Sedangkan, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Subang.

Luas wilayah Kecamatan Anjatan adalah 7.676 KM². Kecamatan Anjatan terdiri dari 13 desa. Berikut adalah data BPS tahun 2017 secara lengkap:

No	Desa	Luas (Km2)	Jumlah Penduduk		
			Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Mangunjaya	619,5	3.692	3.600	7.292
2	Bugistua	781,8	3.112	3.329	6.441
3	Bugis	409,2	4.110	4.166	8.276
4	Salamdarma	612,4	3.463	3.513	6.976
5	Kedungwungu	566,5	4.913	4.382	9.295
6	Wanguk	570	4.416	4.532	8.948
7	Lempuyang	539,9	3.655	3.607	7.262
8	Kopyah	625	3.423	3.552	6.975
9	Anjatan Baru	639,9	3.546	3.401	6.947
10	Anjatan	580,9	2.671	2.541	5.212
11	Cilandak	599,3	2.158	2.348	4.506
12	Cilandak Lor	539	2.800	2.704	5.504
13	Anjatan Utara	592,6	4.392	4.510	8.902
Jumlah		7.676	46.351	46.185	7.292

Tabel Jumlah Penduduk Kecamatan Anjatan

B. Sistem Pemerintahan

Kepala kecamatan disebut camat yang diangkat oleh bupati atas usul sekretaris daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat. Camat mempunyai tugas memimpin, melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati kepada pemerintah kecamatan dan tugas lain yang diberikan oleh atasan. Organisasi Kecamatan Anjatan terdiri atas:

1. Camat

Camat adalah kepala pemerintahan kecamatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Pinrang. Camat berfungsi memimpin penyelenggaraan kemasyarakatan serta penyelenggaraan koordinasi atas kegiatan instansi vertikal dengan dinas daerah dan instansi vertikal lainnya dalam lingkungan wilayah kecamatan.

Fungsi camat antara lain adalah penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan khusus dan umum pembinaan pemerintahan

keluarahan; Membina ketentraman dan ketertiban wilayah; Membina pembangunan masyarakat kelurahan yang meliputi sarana dan prasarana perekonomian, produksi dan pembinaan pembangunan pada umumnya; Membina kesejahteraan sosial; dan menyusun rencana dan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan, dan rumah tangga.

2. Sekretaris Kecamatan

Kedudukan sekretaris kecamatan (sekcam) adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang sekcam yang selanjutnya disebut sekcam yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat. Tugas sekcam adalah melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi pemerintah kecamatan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, maka sekcam mempunyai beberapa fungsi. *Pertama*, menyusun rencana, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaannya. *Kedua*, mengurus administrasi keuangan. *Ketiga*, mengurus tata usaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan, dan rumah tangga.

Sekcam terdiri atas urusan perencanaan dan umum. Sekcam urusan perencanaan meliputi dua urusan. *Pertama*, urusan perencanaan dipimpin oleh seorang Kepala urusan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada sekcam. *Kedua*, urusan perencanaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana, pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya serta penyusunan laporan.

Sekcam urusan umum dipimpin oleh seorang kepala urusan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekcam. Urusan umum mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, kearsipan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan rumah tangga.

3. *Seksi Pemerintahan*

Secara kedudukan, seksi pemerintahan adalah unsur pelaksana kecamatan bidang penyelenggaraan pemerintahan. Seksi pemerintahan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan umum, pemerintahan kelurahan, urusan pelayanan umum, pembinaan ketenteraman dan ketertiban wilayah, pembinaan ideologi dan politik dalam negeri, serta polisi pamong praja.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, maka seksi pemerintahan mempunyai 8 (delapan) fungsi, yakni menyelenggarakan pemerintahan umum; Membina pemerintahan kelurahan; Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan kependudukan dan catatan sipil; Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, dan pertamanan; Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan perizinan; Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan ketertiban wilayah; Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan ketentraman, ideologi negara, dan politik dalam negeri; Dan, menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan polisi pamong praja.

Seksi pemerintahan terdiri dari dua sub yang akan diuraikan berikut ini:

a. Subseksi Pemerintahan Umum dan Pemerintahan Desa

Subseksi pemerintahan umum dan pemerintahan kelurahan dipimpin oleh seorang kepala subseksi. Ia berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala seksi pemerintahan. Ada 2 (dua) tugas utama subseksi pemerintahan umum dan pemerintahan desa. *Pertama*, menyiapkan bahan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan. *Kedua*, menyiapkan bahan pembinaan pemerintahan dan aparatur serta administrasi kelurahan.

b. Subseksi Ketentraman dan Ketertiban

Subseksi ketentraman dan ketertiban dipimpin oleh seorang kepala subseksi. Ia berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala seksi pemerintahan. Setidaknya ada 3 (tiga) tugas subseksi ketentraman dan ketertiban. *Pertama*, menyiapkan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan ketertiban umum. *Kedua*, menyiapkan bahan penyusunan program pembinaan pemilu, ideologi negara, kesatuan bangsa, organisasi sosial politik, organisasi masyarakat lainnya, serta menyiapkan bahan pembinaan ketenteraman. *Ketiga*, menyiapkan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan aparat ketertiban dan Polisi Pamong Praja.

4. Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan

Seksi pembangunan masyarakat kelurahan adalah unsur pelaksana kecamatan di bidang pembangunan yang dipimpin oleh kepala seksi. Ia berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Tugasnya adalah melakukan perencanaan dan penyusunan program, pengendalian dan pembinaan serta mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut maka seksi pembangunan masyarakat kelurahan mempunyai beberapa fungsi. *Pertama*, menyusun program dan menyelenggarakan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian dan produksi. *Kedua*, menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pembangunan pada umumnya serta pembinaan lingkungan hidup. *Ketiga*, menyusun program pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, peranan wanita dan olah raga. *Keempat*, menyusun program pembinaan kehidupan beragama, pendidikan, kebudayaan, dan kesehatan.

Seksi pembangunan masyarakat desa terdiri dari tiga sub sebagaimana akan diuraikan berikut ini:

a. Subseksi Perekonomian dan Produksi

Subseksi perekonomian dan produksi dipimpin oleh seorang kepala subseksi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala seksi pemerintahan dengan tugas menyiapkan bahan program, pelaksanaan pembinaan pembangunan sarana fisik, perekonomian dan produksi.

b. Subseksi Kesejahteraan Sosial

Subseksi kesejahteraan sosial dipimpin oleh seorang kepala subseksi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala seksi pemerintahan. Subseksi kesejahteraan sosial memiliki 2 (dua) tugas pokok. *Pertama*, menyiapkan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pelayanan serta bantuan sosial kepemudaan, peranan wanita dan olah raga. *Kedua*, menyiapkan bahan penyusunan program pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat.

c. Subseksi Pembangunan Lingkungan Hidup

Subseksi pembangunan lingkungan hidup dipimpin oleh seorang kepala subseksi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala seksi pemerintahan dengan tugas menyiapkan bahan penyusunan program pembangunan pada umumnya dan lingkungan hidup.

5. Staf Urusan dan Subseksi

Staf urusan dan subseksi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala subseksi yang membawahnya. Ia mempunyai tugas yang diatur lebih lanjut oleh masing-masing kepala urusan dan kepala seksi serta subseksi dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 tahun 1993.

BAB IV

MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu yang menjadi obyek pembahasan pada penelitian ini adalah pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan.

Pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

Pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan memiliki peranan yang cukup besar. Alur sistem pemerintahan yang ada di kecamatan menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan administrasi di tingkat kecamatan.

A. Pelaksanaan Pelayanan

Proses administrasi di Kecamatan Anjatan tidak lepas dari posisi pemerintah desa khususnya di Desa Salamdarma. Mereka

adalah bagian terkecil dari struktur pemerintahan di Indonesia. Di wilayah pemerintah desa itulah penduduk lahir, bertempat tinggal, berinteraksi, sampai meninggal dunia. Maka di situlah awal munculnya semua benih permasalahan masyarakat.

Beberapa desa yang ada di Kecamatan Anjatan merintis pengembangan administrasi pertanahan berbasis komputer. Semua data tentang administrasi pertanahan dikelola dalam *data base*. Data mengenai pelayanan administrasi pertanahan di tingkat desa yang selama ini sulit dan rumit untuk dikelola, menjadi cepat dan mudah dikelola dengan tingkat kesalahan yang rendah. Kalaupun ada kesalahan akan dengan cepat dapat diketahui letak kesalahannya dan dengan segera dapat diperbaiki.

Pengelolaan yang cepat dan mudah dilakukan dengan memanfaatkan sistem komputer. Menurut Sekretaris Desa Lempuyang pada tanggal 3 Mei 2019 urusan administrasi di desanya, termasuk salah satunya administrasi pertanahan semua catatan telah memakai sistem komputer. “Hal ini memudahkan kami di sini untuk melakukan proses pendataan,” ujarnya.

Penerapan sistem pendataan menggunakan komputer memang cukup mudah dapat di terapkan di Kecamatan Anjatan. Hal ini melihat letak di Kecamatan Anjatan yang strategis. Kinerja dan SDM pengelola administrasi pertanahan tingkat pemerintah desa di Kecamatan Anjatan merupakan faktor dominan atas kualitas administrasi pertanahan. Salah satu keunggulan dari kecamatan, sebagian besar sekretaris desa sebagai penanggung jawab administrasi pertanahan. Kinerja dan SDM-nya dapat dikatakan baik. Mereka dapat mengikuti tuntutan kebutuhan masyarakat di bidang administrasi pertanahan yang canggih, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan jaman dewasa ini.

Pada 20 Mei 2019, Camat Anjatan menuturkan bahwa Kecamatan Anjatan merupakan kecamatan yang memiliki letak wilayah yang berada di wilayah barat Kabupaten Indramayu. Hal ini mendukung

bahwa perkembangan pengetahuan mengenai sistem komputerisasi cepat berkembang untuk aparatur yang ada di kecamatan maupun desa. Jadi bisa di katakan bahwa hampir semua sekretaris desa yang ada di Kecamatan Anjatan, mengerti tentang bagaimana sistem komputerisasi dari pelaksanaan pelayanan administrasi, tak terkecuali masalah pertanahan.

Dari hasil penelitian melalui wawancara mendalam, Kecamatan Anjatan memiliki peran melaksanakan sebagian pendaftaran tanah. Kecamatan Anjatan menjadi tempat pelayanan administrasi pertanahan. Kecamatan Anjatan membuat akta sebagai bukti telah dilakukan perbuatan hukum tertentu mengenai hak tanah atau hak bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum. Perbuatan hukum mengenai peranan camat yang dimaksud tersebut adalah jual-beli, tukar-menukar, hibah, pemasukan ke dalam perusahaan, pembagian hak bersama, pembagian hak guna bangunan/hak pakai atas tanah hak milik, pemberian hak tanggungan, dan pemberian kuasa membebaskan hak tanggungan.

Fungsi yang dijalankan pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi pertanahan adalah menjadi tempat pemeliharaan data pendaftaran tanah. Faktor-faktor yang sering menjadi penyebab terjadinya pemeliharaan data pendaftaran tanah adalah yang disebabkan peralihan hak. Hal ini disebabkan adanya jual-beli dan peralihan hak karena pewarisan. Kedua faktor ini menjadi kasus yang paling sering muncul dalam proses pemeliharaan data pendaftaran tanah di berbagai Kecamatan Anjatan.

Pada tanggal 20 Mei 2019, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Anjatan tertanggal mengatakan bahwa dalam menangani masalah administrasi pertanahan di Desa Salamdarma Kecamatan Anjatan, yang banyak menjadi alasan administrasi pertanahan, yakni masalah yang menyangkut administrasi, karena jual-beli serta banyak yang menerima tanah dari orang tua atau pewaris memag tanah mereka.

Mengenai pemeliharaan data pendaftaran tanah telah dirumuskan pengertiannya di dalam Pasal 1 angka (12) PP No.24 Tahun 1997, tentang pendaftaran tanah. Maksud pemeliharaan data pendaftaran tanah adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk menyesuaikan data fisik dan data yuridis dalam peta pendaftaran, daftar tanah, daftar nama, surat ukur, buku tanah, dan sertifikat dengan perubahan-perubahan yang terjadi kemudian. Inilah yang kemudian menjadi landasan awal dari pihak pemerintah kecamatan untuk melaksanakan proses pelaksanaan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan.

Menurut Kasi Pemerintahan Kecamatan Anjatan pada tanggal 20 Mei 2019, dalam pelaksanaan administrasi bidang pertanahan di Kecamatan Anjatan, ada beberapa hal yang menjadi fokus layanan, yakni:

1. Akta jual-beli
2. Akta tukar-menukar
3. Akta hibah
4. Akta pemasukan ke dalam perusahaan
5. Akta pembagian hak bersama
6. Akta pemberian hak tanggungan
7. Akta pemberian hak guna bangunan atas tanah hak milik
8. Akta pemberian hak pakai atas tanah hak milik.

Melihat hasil jawaban dari informan, dapat dikatakan bahwa pihak kecamatan memegang fungsi sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah. Dalam pelaksanaan administrasi pertanahan, di Desa Salamdarma Kecamatan Anjatan memiliki persyaratan berbentuk ajuan kepada pihak kecamatan terhadap proses pelayanan administrasi pertanahan yang ada. Persyaratan yang ada antara lain:

1. Surat/blangko permohonan
2. Identitas pemohon
3. Identitas kuasa/surat kuasa (apabila dikuasakan)
4. SPPT PBB (NJOP)
5. Syarat-syarat lain yang berfokus pada jenis urusan.

Jika telah memenuhi persyaratan di atas, masyarakat dapat mengikuti prosedur pendaftaran atau pembuatan AJB tanah pada di Desa Salamdarma Kecamatan Anjatan Berikut adalah alur-alur sistemnya:

Salah satu cara yang sangat efektif dalam mewujudkan Administrasi pertanahan adalah dengan menyelenggarakan pendaftaran tanah sistematis. Namun demikian, dalam pelaksanaan kegiatan ini, hambatan yang dihadapi pemerintah sekarang adalah menyangkut pendanaan. Seperti pembahasan di atas, pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan yang ada di Kecamatan Anjatan juga bergantung kepada pemerintah desa. Posisi pemerintah desa yang merupakan bagian terkecil dari struktur pemerintahan di Indonesia. Sehingga di wilayah pemerintah desa itulah, penduduk dilahirkan, bertempat tinggal, berinteraksi, sampai meninggal dunia, maka di situlah awal munculnya semua benih permasalahan masyarakat.

Tanggal 15 Juli 2019, Kasi Pemerintahan Kecamatan Anjatan mengatakan bahwa masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran tanah, atau membuat akta tanah, berupa akta jual-beli, tukar-menukar atau yang lainnya, yang menyangkut tentang pertanahan, langkah administrasinya di mulai dari adanya dokumen pengantar dari pihak desa. Jadi, pelaksanaan administrasi pertanahan di kantor kecamatan harus mendapat pengantar dari pihak desa.

Kebijakan pengelolaan pertanahan diatur dalam beberapa undang-undang, antara lain Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dan Undang-Undang Penataan Ruang. UUPA merupakan hukum publik dan hukum perdata. Sebagai hukum publik, UU memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk melaksanakan politik pertanahan. Hukum perdata mengatur kewenangan pemegang hak atas tanah dalam menggunakan hak keperdataan, antara lain seperti memanfaatkan tanah, menjual tanah, dan memberikan hak tanggungan.

Penyelenggaraan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan melalui pendekatan sporadik yang berdasarkan permohonan masyarakat. Hal ini disebabkan kemampuan pemerintah untuk menyelenggaraan pendekatan sistematis terbatas.

Pada dasarnya, pemberian pelayanan harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan dimulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, faktor sarana prasarana, kualitas sumber daya manusia (SDM), dan akuntabilitas aparat setempat, merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Salah satu warga Desa Salamdarma Kecamatan Anjatan mengatakan bahwa dirinya sangat berharap bahwa pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan itu lebih cepat, tidak repot, biayanya murah, dan caranya tidak berbelit-belit. “Karena, bukan hanya itu yang harus kami urus. Kami juga harus melakukan pekerjaan keseharian kami,” ucapnya pada tanggal 15 Juni 2019.

Organisasi pelayanan publik, seperti kecamatan, mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Penilaian kualitas pelayanan sangat sulit dilakukan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen keduanya adalah kemudahan pelayanan dikenali sebelum atau setelah pelayanan diberikan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa diantaranya adalah sarana prasaran dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kualitas SDM dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respons dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting yang menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan. Tak dapat dipungkiri, banyak ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang pelayanan yang memadai, seperti jargon “kami hadir untuk melayani”. Meskipun demikian, ide itu hanya terbatas pada slogan belaka. Kondisi di lapangan sangat berbeda.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan Anjatan, kasi bagian pemerintahan memiliki fungsi penting. Ketika ingin melakukan administrasi pertanian, segala prosedur yang berlaku akan dijelaskan oleh kasi bagian pemerintahan.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen, seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki kantor desa dan kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani. Hal ini menjadi penyebab berbelit-belitnya pelayanan. Warga yang dilayani pun merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan. Bahkan, ada biaya pelayanan administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan masyarakat pada tanggal 15 Juni 2019, kualitas pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan Anjatan belum maksimal. Ia mengatakan:

“... saya pernah melakukan mengurus surat-surat tanah di kantor kecamatan. Sampai di kecamatan, saya tidak dapat mengurus pada hari itu. Karena pada saat itu, katanya tidak ada blangko. Kalau ingin mengurus tanah, pihak kecamatan menyarankan untuk membeli blangko di Indramayu.”

Mengamati hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan kurang siap, terdapat proses yang belum berjalan maksimal.

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah harus baik. Hal itu akan dapat tercapai manakala terdapat indikator kualitas pelayanan yang mesti dipenuhi. Berikut adalah indikator kualitas pelayanan:

1. *Prosedur Pelayanan*

Pada dasarnya, tujuan pengelolaan pertanahan dan otonomi pertanahan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam mencapai tujuan tersebut, sasaran pemerintah dalam mengelola pertanahan adalah catur tertib pertanahan, yaitu tertib hukum pertanahan, tertib administrasi pertanahan, tertib penggunaan tanah, dan tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup.

Catur tertib pertanahan tersebut merupakan tugas yang tidak dapat dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional sendiri, tetapi merupakan tugas dan fungsi lintas departemen. Dari keempat tertib pertanahan tersebut di atas, salah satu sasaran yang cukup urgen adalah menyangkut administrasi pertanahan. Badan Pertanahan Nasional merupakan pelaku utama untuk tercapainya tertib administrasi pertanahan.

Dari hasil penelitian melalui wawancara mendalam dalam pelaksanaan administrasi Kecamatan Anjatan, pihak kecamatan sebagai salah satu pihak yang terkait dalam proses pelaksanaan administrasi pertanahan memiliki koordinasi dengan pihak desa, serta Badan Pertanahan Nasional yang ada di Kabupaten Indramayu.

Koordinasi dilakukan antara Kecamatan Anjatan, desa, dan Badan Pertanahan Nasional. Kecamatan mengirimkan akta yang dibuat ke Badan Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang untuk didaftarkan dalam daftar buku tanah yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan Pasal 36 ayat (2) Peraturan Pemerintah Tahun 1997. Akta yang dimaksud adalah akta yang diatur dalam Pasal 95 ayat (1)

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997. Namun yang pertama menjadi awal dari proses administrasi pertanahan yakni di Desa Salamdarma.

Bapak Wahidin adalah salah satu warga Desa Salamdarma yang pernah mengalami masalah pembuatan Akta Jual Beli (AJB) tanah di Desa Salamdarma, Kecamatan Anjatan. Ia mengatakan bahwa alur permohonan dimulai dari tingkat desa. Dirinya bersama pembeli tanah harus melapor ke desa. Setelah registrasi, pihak desa memantau tanah, membuat surat untuk kecamatan. Di Kecamatan, dirinya di data kembali, dan pihak kecamatan memproses AJB tersebut sampai selesai.

2. Ketepatan Waktu Pelayanan

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat.

Pada tanggal 8 Juli 2019, salah satu masyarakat di Desa Salamdarma, Kecamatan Anjatan, bernama Karman mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Desa Salamdarma, Kecamatan Anjatan, selain mahal, juga berjalan lama, dan berbelit-belit. Hal ini disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang dalam memberikan tugas kepada aparat bawahan. Mereka tidak memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari keterangan di atas dapat dikatakan bahwa sampai saat ini, proses pelayanan di Kantor Kecamatan Anjatan belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai

dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak-belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, sebaiknya pihak pemerintah Kecamatan Anjatan lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum di Kantor Kecamatan Anjatan agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

3. *Transparansi*

Transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan administrasi pertanahan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan disosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi sangatlah penting.

Pada tanggal 8 Juli 2019, Muhaemin YKS, seorang mantan Kepala Desa Lempuyang, Kecamatan Anjatan, mengatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah. Karena, kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Salah satu ukuran pemberian pelayanan publik adalah melalui keterbukaan informasi. Selain itu juga seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa sering kali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan. Demikian pula, kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan.

4. Akurasi Pelayanan

Ketepatan dalam bentuk memberikan layanan menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan administrasi pertanahan. Hal ini dikarenakan jika terjadi kekeliruan terhadap pendataan tanah atau pengurusan administrasi pertanahan bisa menimbulkan adanya konflik akibat sengketa tanah yang terjadi.

5. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Kemudahan dalam mencapai layanan oleh masyarakat menjadi poin penting dalam mengukur kualitas dari pelayanan administrasi pertanahan. Hal ini sesuai yang di ungkapkan oleh Badawi, warga Desa Salamdarma Kecamatan Anjatan, sebagaimana berikut:

“...saat ini, sangat susah melakukan proses pengurusan tanah. Padahal, kami dari masyarakat ingin melakukan pengurusan tanah. Tapi, karena cukup sulit dan prosesnya berbelit-belit, makanya kami jadi malas untuk mengurus tanah kami...”

6. Keamanan dan Kenyamanan

Pada dasarnya, masyarakat ingin memperoleh pelayanan yang maksimal. Setiap masyarakat ingin memperoleh hak dengan mendapat pengakuan terhadap tanah yang di miliki. Pengurusan akta tanah merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu, masyarakat mengharapkan agar pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan akta tanah bagi masyarakat.

Tanggal 8 Juli 2019, salah satu warga Desa Lempuyang, Kecamatan Anjatan, bernama Sahidin mengharapkan bahwa pelayanan administrasi pertanahan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat, sehingga aparat

pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apa pun.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Pertanahan

1. Sarana dan Prasarana

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan administrasi kepada masyarakat semakin meningkat. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya penambahan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, khususnya pada prinsip Pelayanan Publik Poin 7, masalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Isinya adalah “Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang harus dimiliki dalam administrasi pertanahan yakni adanya sistem komputerisasi dari pihak kecamatan. Hal ini harus didukung dengan data yang bersifat menggunakan teknologi internet.

Tidak bisa dipungkiri bahwa perlunya administrasi yang bersifat dokumen, seperti blangko. Maka dari itu, ketersediaannya perlu diperhatikan. Jangan sampai terjadi kekosongan yang mengakibatkan masalah bagi masyarakat. Hal ini seperti yang dibahasakan oleh kebanyakan masyarakat pada wawancara tanggal 10 Juli 2019, yakni:

“..saya sempat mengurus AJB tanah di desa. Namun pada saat sampai di sana, mereka mengatakan bahwa ongkosnya mahal dan tatakala sudah dibayar kontan. Namun, tatkala sudah beberapa minggu diambil, belum jadi. Mereka beralasan bahwa blangko AJB kosong atau pak camatnya sedang berada di luar kota. Dan, mereka menyarankan kepada saya untuk membeli, menunggu dengan waktu

yang tidak menentu. Saya sangat kecewa terhadap pelayanan kecamatan. Karena, saya melihat tidak adanya perhatian terhadap hal-hal seperti itu...”

2. *Sumber Daya Manusia/Aparatur*

Dalam menghadapi era globalitas, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tak ada lagi. Hal ini berakibat pada pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya *nrimo ing pandum* (tak banyak menuntut) berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi serta kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan peningkatan SDM.

Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan SDM aparatur, yaitu dengan jalan pendidikan formal dan non formal. Untuk pendidikan formal sulit diterapkan, karena keterbatasan dana dan kesempatan. Non formal adalah pendidikan yang paling memungkinkan dilakukan, yaitu melalui diklat, baik diklat struktural maupun diklat teknis.

Di satu sisi, peningkatan disiplin aparatur juga diperlukan. Bukan menjadi rahasia umum, disiplin di kalangan aparatur sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya. Kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin.

Pada tanggal 21 Juli 2019, salah satu staf di Kantor Kecamatan Anjatan mengatakan bahwa jam kantor dimulai pukul 08.00 sampai pukul 16.00. Tetapi, kadang kala pukul 08.00 staf kantor belum pada datang karena mereka pada umumnya tinggal jauh dari kantor. Jadi, aktivitas kantor dimulai sekitar pukul 10.00. Kami biasa melayani masyarakat jika semua staf sudah berada di tempat. Masyarakat yang datang dipersilahkan menunggu sampai staf kantor kecamatan datang untuk melayani mereka.

Jika hal tersebut terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan akan terhambat. Masyarakat pun akan merasa malas melakukan pengurusan akta tanah ataupun pengurusan lain yang merupakan hak masyarakat memperoleh kepastian hukum dari tanah milik.

Agar *image* negatif tersebut tidak semakin parah, perlu adanya upaya pembinaan bersifat konsisten berkesinambungan, dan adanya suri tauladan dari atasan secara berjenjang, sehingga akan didapat hasil yang maksimal.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab/menerangkan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Setiap program yang dilaksanakan didasari oleh perencanaan strategis dengan memperhatikan dampak dan akibat. Sehingga, perencanaan yang dianggap berhasil dan gagal dilaporkan agar dievaluasi dan ditindaklanjuti.

Kelalaian pelaksanaan pelayanan dalam mengontrol blangko masih mencukupi atau sudah kekurangan harus diperhatikan agar pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur dan masyarakat tidak perlu menunggu lama.

Salah satu warga masyarakat Desa Salamdarma, Kecamatan Anjatan bernama Wahidin mengatakan bahwa bukan hanya blangko yang menjadi masalah pelayanan umum di Kecamatan Anjatan. Tetapi, adanya pungli (pungutan liar) yang dilakukan oleh beberapa pelaksana pelayanan tanpa memperhatikan prosedur yang secara nyata berada di depan mata mereka. Tetapi, bagi masyarakat yang ingin urusannya cepat selesai, kadangkala juga menawarkan kepada pelaksana pelayanan umum agar dipercepat bagaimanapun caranya.

Hal yang demikian inilah yang menyebabkan kesenjangan antara yang mempunyai uang banyak dan bagi masyarakat yang kehidupannya pas-pasan. Jumlah staf di Kantor Kecamatan Anjatan sangat memadai untuk proses pelayanan yang sangat mudah. Tetapi kenyataannya, sebagian besar pegawai yang bertugas lebih banyak menggunakan waktu untuk bercerita dengan sesama, atau mereka cepat pulang dengan alasan ada urusan keluarga.

Dengan beberapa permasalahan di atas diharapkan pihak atau pimpinan yang berkaitan melakukan evaluasi terhadap para pegawai serta sarana dan prasarana kantor yang telah ada. Harapannya ke depan, pelayanan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

DRAFT

BAB V

PENUTUP

Layanan administrasi pertanahan merupakan hak setiap warga negara. Untuk itu, layanan profesional mesti disajikan agar warga dapat merasakan kenyamanan dalam mengurus administrasi. Kajian layanan administrasi pertanahan kualitatif-deskriptif berbasis lapangan ini terbatas di Kecamatan Anjatan, Kabupaten Indramayu. Di samping itu, kajiannya juga hanya seputar administrasi pertanahan, bukan administrasi lainnya.

Dari paparan yang telah disampaikan, ditemukan bahwa bentuk pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Anjatan belum begitu maksimal. Masih ada kondisi-kondisi yang menyebabkan masyarakat mengeluh atas pelayanan yang ada. Data fakta lapangan juga bisa menjadi penguat bahwa kata-kata yang disampaikan warga bukan sekadar penilaian subjektif namun dapat dipertanggungjawabkan.

Kondisi pelayanan administrasi kurang baik di Kecamatan Anjatan tak dapat dilepaskan dengan beberapa faktor penyebab, yakni sarana dan prasarana, SDM, dan akuntabilitas yang belum memadai. Dan, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pertanahan tersebut mesti diperbaiki oleh Kecamatan Anjatan.

Permasalahan pelayanan administrasi pertanahan sejatinya bisa diperbaiki dengan cara mengetahui faktor-faktor ketidakprofesionalan layanan. Dengan mengetahui faktor-faktor penyebab, langkah selanjutnya adalah memperbaiki sebagaimana kondisi ideal. Tentu dalam praktik perlu adanya upaya keras karena mesti mengubah kebiasaan. Bahkan tidak menutup kemungkinan harus menganggarkan anggaran untuk pelengkap sarana dan prasarana yang memadahi.

Untuk itulah, bagi para pelaksana lapangan, sudah semestinya mereka introspeksi diri, apakah dirinya sudah menjadi pelayan administrasi pertanahan yang baik atau belum. Jika belum, apa sebenarnya faktor penyebabnya dan bagaimana cara penyelesaiannya. Bagi mereka yang berkecimpung di dunia studi, kajian ini bisa dijadikan pijakan untuk kajian-kajian lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif.

DRAFT

DAFTAR PUSTAKA

- Artikel Panduan Penyusunan Citizen Charter & Good Practices
Seri Manajemen Pelayanan Publik.
- Atik Winaisih & Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka
Pelajar, Yogyakarta.
- Budiardjo Miriam, 2000, *Menggapai Kedaulatan untuk Rakyat*, Mizan,
Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK
UGM. Yogyakarta.
- Kansil, C. S. T. 1984. *Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah*. Bina Aksara:
Jakarta.
- Keban, T. Yeremias, 1994. *Pengantar Administrasi Publik*, MAP, UGM
: Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan* :
Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja
Grafindo Persada: Jakarta.
- LAN, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN.
- Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2006,
JICA UGM, Yogyakarta.

- Moenir H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Saefullah, A. Djaja, 1990, *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum*. Mandiri, Bandung
- Sedarmayanti, Hj. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Soekanto, Soejono, 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sudarsono, 1998, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sukmaningsih, 1997, *Manajemen Pelayanan*, PT. Gramedia, Jakarta
- Cahyo, Bambang Tri. 1983. *Ekonomi Pertanahan*. Liberty: Yogyakarta.
- Sutedi, 2013. *Peralihan Hak Tanah dan Pendaftarannya*. Jakarta: Sinar Grafika, hal. 7
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, *Reformasi Administrasi Publik*, MIA UNKRIS Jakarta.
- Wasistiono, S., Nurdin, I., & Fahrurozi, M. (2009). *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*. Bandung: Fokusmedia
- Perundang-undangan
- UU No. 12 Tahun 2006, Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia.
- UU No 12 Tahun 2008, Otonomi Daerah Perubahan Kedua UU No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.
- www.docstoc. Dokumen For Small Business & Professionals <http://swamandiri.wordpress.com>*

BIODATA PENULIS



A. Junaedi Karso lahir di Indramayu, pada 20 September 1975. Selain menulis, ia juga merupakan Dosen Universitas Muhammadiyah Makassar. Puluhan karya tulis ilmiah telah diterbitkan di jurnal nasional dan internasional. Di antara karya yang diterbitkan di jurnal nasional tahun 2020 adalah *Legal Study Concerning Provison of The Development of Environmental Funds in Development of Building Storage of Evidence Goods and Household Resistance of North Sumatera*, (Res Nulius Law Journal, 2020) dan *Penerapan Tatakelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) di Bidang Pengamanan Asset untuk Meminimalisir Pencurian Tandan Buah Segar (TBS) Kelapa Sawit di PTPN IV*, (Res Nulius Law Journal, 2020).

Sementara, jurnal nasional yang terbit pada tahun 2019 antara lain *Call Centre Brigade Siaga Bencana sebagai Strategi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bantaeng*, (Jurnal Dinamika Pemerintahan, 2019); *Partisipasi Politik Masyarakat dalam Diskursus Kolam Kosong Pada Pilbup di Kabupaten Enrekang*, (Gorontalo Journal of Government and Political Study, 2019); *Kerjasama BNN dan Kepolisian dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Narkoba di Kecamatan Rappucini Makassar*, (Jurnal MODERAT, 2019); *Implementasi Kebijakan Perlindungan Khusus pada Program Kota Layak Anak di Kota Makassar*, (Journal of Government and Civil Society, 2019); *Peran Humas dalam Menyebarluaskan Pembangunan Parwisata di Kabupaten Bantaeng*,

(Jurnal Komunikasi dan Organisasi JKO, 2019); dan *Legal Study about Demotion of The Indonesia National Army and Police in The Director of Sea Transportation, The Ministry of Transportation of The RI*, (Res Nulius Law Journal, 2019).

Adapun karya yang terbit di jurnal internasional pada tahun 2019 antara lain *Factor That Affect Governance of Land Administration service in Anjatan Districty*, (*International Jurnal of Social Science Humanities Research*, 2019); dan *Improving The Quality of Public Service: Study of Land Administration Service in Anjatan District, Indramayu Regency*, (*IJO-International Journal of Social Science and Humanities Research*, 2019);

Karya di jurnal internasional yang terbit tahun 2020 antara lain *Regional Asset Management Mechanism Based on Government Law and Regulation in Indonesia*, (*East African Scholar Journal of Economics, business and Management*, 2019); *Public Policy for Environmental Regulation and Its Impact on the Business Performance of Restaurants in Thailand*, (*International Journal of Innovation, Creativity and Change (Scopus)*, 2020); *Effort to Prevent Bureaucratic Corruption on The Pierching Principles of The Governance Veil in Realizing Good Governance and Clean Governance in Indonesia*, (*Journal L Sociale*, 2020); *Effort to Increase the Fisherman Income Through Finance Management of The Independent Fisherman Group in Village Matirro Bombang, Pangkep Regency*, (*Journal La Bisecoman*, 2020); *Legal Review of Port Cooperation Agreement: Strength Assessment between Law Number 17 of 2008 Concerning Ports*, (*South Asian Research Journal of Humanities Social Sciences*, 2020); *Government Handling and Policies in Overcoming The Covid-19 Pandemic in Indonesia*, (*East African Scholar Journal of Education and Literature*, 2020); *Implementation of Good Corporate Governance (GCG) in The Field of Securing Plantation Assets*, (*Journal La Sociale*, 2020); *The Effect of Implemeting Mixed Marriage Policies on Improving Public Welfare*, (*International Journal of Mechanical and Production engineering Research and Development (IJMPERD) (Scopus)*, 2020); *Prespective of Cooperation in the Port based on the Principle of Salus Populi Suprema Lex*, (*Artech Journsl of Art and Socisl Sciences (AJASS)*, 2020);

Good Governance in the Management of Village-owned Enterprise: Review of Legal Prespective, (IAR Journal of Humanities and Social Sciences, 2020); *Village Fund Management: Risks in Management of Village-Owned Enterprises*, (Artech Journal of Current Business and Financial Affair (AJCBFA), 2020); dan *Improving the Quality of Sea Transportation Licensing Service throught Digital Technology-based Losencing Service*, (Solid State Technology Archives Available, 2020).

Pendidikan formalnya bermula dari MI Tarbiyah Wata'lim Indramayu (lulus tahun 1989), MTs Al-Wahab Jakarta (lulus tahun 1992), MA Al-Huda Jakarta (lulus tahun 1995), S1 FIH Indramayu (lulus tahun 2006), S2 FIP Tangerang (lulus tahun 2008), dan S3 FIP Jakarta (lulus tahun 2017). Selain itu, ia juga mengambil S2 FIH Medan (lulus tahun 2020). Untuk pendidikan non formal meliputi Mengetik Manual di Mars College Jakarta tahun 1995, Mengetik IBM di Mars College Jakarta tahun 1996, Komputer di Mars College Jakarta tahun 1996, Akutansi Bon A Bon B di PKBMN Jakarta tahun 1997, Beginner Course di PKBMN Jakarta tahun 1996, *Free Elementary* di PKBMN Jakarta tahun 1996, *Elementary One* di PKBMN Jakarta tahun 1996, *Elementary Two* di PKBMN Jakarta tahun 1996, *Intermedite One* di PKBMN Jakarta tahun 1998, *Intermedite Two* di PKBMN Jakarta tahun 1998, *Advance* di PKBMN Jakarta tahun 1998, *Conversation* di Mars College Jakarta tahun 1996, dan Perpajakan di Dirjen Pajak Jakarta tahun 2010.

Sementara, pendidikan dan pelatihan yang diikuti antara lain *My Dreams Future Procurement break Through* di LPKN tahun 2020, *Certificate Prouement Contract Legal Expert (CPCLE)* di International Frederation of Procurememt Bar Association (IFPB) tahun 2020, *Certificate Procurement in Perpetice ISO* di Nevi Belanda tahun 2020, *Implementasi System Thinking* dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di LPKN tahun 2020, Pelatihan & Sertifikasi Kompetensi Tata Cara Penghitungan Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN) dalam Pengadaan Barang/Jasa di LPKN/Angkasa Pura/Surveyor Indonesia tahun 2020, *Dinamika Balcklist* dalam Pengadaan Barang/

Jasa di LPKN tahun 2020, Diklat Menghadapi Audit & Resiko Hukum Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di LPKN tahun 2020, Pengadaan Barang/Jasa dari berbagai Perspektif di LPKN tahun 2020, Sistem Manajemen Mutu (Understanding and Implementing ISO 9001:2015) di LPKN tahun 2020, Sertifikasi Kompetensi Assesor Pengadaan Barang/Jasa di LPKN tahun 2020, Sertifikasi Kompetensi Pendampingan KUKM di BNSP tahun 2020, Sertifikasi Kompetensi Pendampingan KUKM di BNSP tahun 2020, Diklat Aspek-Aspek Perancangan Bangunan di LPKN tahun 2020, Diklat Persiapan & Pelaksanaan Pemilihan Jasa Konstruksi di LPKN tahun 2020, Memahami Ilmu Pengadaan & Peluang Mendapatkan Proyek Pemerintah (Pengadaan Barang & Jasa Pemerintah) di LPKN tahun 2020, Pengalaman Lapangan pada Pelaksanaan Pengadaan Jasa Konstruksi di LPKN tahun 2020, Pengadaan Jasa Konstruksi Pasca Hadirnya Permen PUPR No.14 Tahun 2020 dan SE No. 22 Tahun 2020 di LPKN tahun 2020, Persyaratan Pemilihan & Evaluasi Dokumen Penawaran Pengadaan Jasa Konstruksi sesuai dengan Permen PUPR No. 14 Tahun 2020 di LPKN tahun 2020, Diklat Strategi Pengadaan Tahun 2021 & Penyelesaian Pekerjaan Akhir Tahun 2020 di LPKN tahun 2020, Diklat Pinjam Bendera dalam Pengadaan Perspektif Realita Lapangan & Ketentuan Per- UU di LPKN tahun 2020, Pelatihan Pengadaan Barang & Jasa Sistem Informasi Kinerja Penyedia (SIKAP) di LPKN tahun 2020, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 *Awareness, Understanding & Implementing Quality Management System* di LPKN tahun 2020, Diklat Persiapan & Pelaksanaan Pemilihan Jasa Konstruksi di LPKN tahun 2020, dan Pengadaan Jasa Konstruksi Pasca Hadirnya Permen PUPR No.14 Tahun 2020 dan SE No. 22 Tahun 2020 di LPKN tahun 2020, Persyaratan Pemilihan & Evaluasi Dokumen Penawaran Pengadaan Jasa Konstruksi sesuai dengan Permen PUPR No. 14 Tahun 2020 di LPKN tahun 2020, *New Normal* Penyelenggaraan Jasa Konstruksi “*How to Perform While Transform*” di LPKN tahun 2020, Pemberian Kesempatan dengan Perpanjangan Masa Kontrak di LPKN tahun

2020, Strategi BUMN menuju Transformasi Pengadaan Barang/Jasa di LPKN tahun 2020, Meningkatkan Kualitas Pengadaan melalui *Quality Assurance* dalam Era Industri 5.0 di LPKN tahun 2020, Pengadaam Mutu Konstruksi di LPKN tahun 2020, Pelaku Pengadaan: Konsep Pengenalan Sederhsns Perpres No.16/2018 bagi PNS di LPKN tahun 2020, Perijinan Terintegrasi (OSS) pada Pengadaan Barang & Jasa di LPKN tahun 2020, Jerat & Celah Hukum Pengadaan dalam Keadaan Darurat di LPKN tahun 2020, Pembekalan Teknis untuk Pejabat Pengadaan Barja di LPKN tahun 2020, SMK 3 Konstruksi di LPKN-BNSP tahun 2020, di LPKN tahun 2020, NNLP Practitioner di LPKN-Neo NNLP tahun 2020, Master NNLP Practitioner di LPKN-Neo NNLP tahun 2021, Pembekalan Teknis bagi PPK dalam Rangka Pelaksanaan Pengadaan TA 2020 & Kompetensi Pejabat PPK di LPKN tahun 2021, *Training of Trainer* (TOT) di BNSP tahun 2020, Penerapan Kontrak Kerja Konstruksi di BNSP tahun 2020, Persiapan Kontrak Pengadaan Barang/Jasa di BNSP tahun 2020, *Training of Trainer* (TOT) Internasional di IPB-KAN tahun 2021, *Training of Trainer* (TOT) BNSP di LPKN-Pelatinas tahun 2021, Pengelolaan Lembaga Pelatihan BNSP di LPKN-Pelatinas tahun 2021, Metodologi Pelatihan Jarak Jauh BNSP di LPKN-Pelatinas tahun 2021, *Certified International Quantitative Researchy* (CIQnR) di Quantum HRM International_KAN tahun 2021 dan *Certified International Qualitative Researchy* (CIQaR) di Quantum HRM International_KAN tahun 2021

Pengalaman kerja meliputi guru di SMP Pemda Anjatan tahun 1998-2002, guru SMP PGRI Anjatan tahun 1998-2002, guru di SMAN 1 Anjatan tahun 2001-2002, dosen Unidarma Indramayu tahun 2006-2012, dosen Unma Majalengka tahun 2006-2012, dosen STMY Majalengka tahun 2010-2012, manager Primkoppol Denmabes Polri tahun 2003-2013, dosen Universitas Indonesia Timur tahun 2012-2013, dosen Universitas Satria Makassar tahun 2013-2014, Sekretaris Rektor Universitas Satria Makassar tahun 2012-2014, Tenaga Ahli Hukum & Pemerintahan Ketua Fraksi

PKS Fraksi PKS DPRD Kabupaten Indramayu tahun 2012-2014, Personal Expert Consultant KSOP Sunda Kelapa tahun 2014-2015, Tenaga Ahli Primkoppol Denmabes Polri tahun 2016-2017, Wakil Ketua Primkoppol Denmabes Polri tahun 2016-2017, Personal Expert Consultant KSOP Gresik tahun 2016-2017, dosen Unismuh Makassar tahun 2013 S/d Sekarang, Dosen STIP-AN Jakarta tahun 2017-2018, Konsultan Hukum & Pengamanan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan – Sumatera Utara tahun 2017 S/d Sekarang, Personal Expert Consultant di KS Internasional Pelabuhan Tanjung Priok tahun 2019-2020, Personal Expert Consultant di Dirkapel tahun 2020 S/d Sekarang Certified International Qualitative Research (CIQaR) di Quantum HRM International_KAN tahun 2021, dan Konsultan Hukum di PT. Perkebunan Nusantara XIII, Kalimantan Barat tahun 2021

Untuk berkorespondensi dengan penulis, pembaca bisa menghubungi nomor kontak 0813 2417 8569 atau email: *bintang_lyatiara66@gmail.com*. Pembaca juga bisa berkunjung ke Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar.

DRAFT