

**SKRIPSI**

**AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKATAT TANAH  
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL LUWU TIMUR**

Disusun Oleh :

**IRWANTO**

1056105025 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL LUWU TIMUR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh :

**IRWANTO**

Nomor Stambuk : 105610502514

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Setifikat Tanah di Badan  
Pertanahan Nasional Luwu Timur

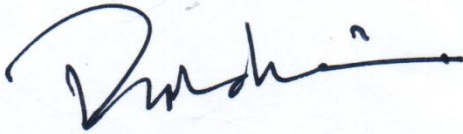
Nama Mahasiswa : Irwanto

Nomor Stambuk : 10561 05025 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I



**Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si**

Pembimbing II



**Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T, M.SI**

Mengetahui :



Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

**Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



**Nasrulhaq, S.Sos., MPA.**

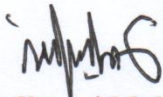
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0007/FSP/A.3-VIII/II/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Jum'at tanggal 04 Februari tahun 2019.

## TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



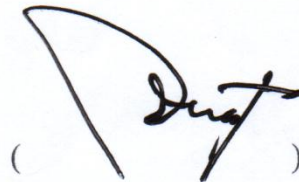
Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos. M.Si



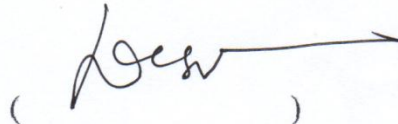
Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si

Penguji :

1. Prof. Dr. Alyas, MS (Ketua)



2. Dra. Hj. Julianti Saleh, M.Si



3. Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si



4. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Irwanto

Nomor Stambuk : 1056105025 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 10 Januari 2019

Yang menyatakan,



Irwanto

## ABSTRAK

**IRWANTO. AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL LUWU TIMUR** (dibimbing oleh Andi Rosdianti Rasak dan Hafiz Elfiansyah Parawu)

Akuntabilitas pelayanan public yaitu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi public atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai data yang terkumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur tidak semua terlaksana dengan baik, hal ini dilihat dari indikator ; adanya kepatuhan terhadap prosedur, adanya pelayan publik yang murah biaya, adanya kepatuhan terhadap standar waktu , adanya pelayan publik yang responsive. Adapun faktor pendukung ; kerja sama antar aparat dan landasan hukum. Adapun faktor penghamabat ; tidak jelasnya proses dalam pelayanan dan kemampuan sumber daya manusia yang masih kurang.

**Kata kunci:** Akuntabilitas, Pelayanan, Sertifikat Tanah.

## ABSTRACT

Irwanto, **Accountability for Land Certificate Services at Luwu Timur National Land Agency** (supervised by Andi Rosdianti Rasak and Hafiz Elfiansyah Parawu).

Public service accountability is a measure that shows whether the activities of the public bureaucracy or services carried out by the government have been able to accommodate people's needs.

This study aims to determine the accountability of land certificate services at the East Luwu National Land Agency. The type of research used is qualitative, which is a form of research that aims to provide a general description of the data which is collected from the field objectively with the phenomenological type. Data collection technique is using observation, interviews with a number of informants. Data analysis is using an interactive analysis model.

The results of this study indicate that the accountability of servants for land certificates in the East Luwu National Land Agency is not all done well, it is seen from the indicators (1) the existence of compliance with the procedures (2) the existence of low-cost public service (3) compliance with time standards (4) the existence of responsive civil servants. Supporting factors (1) cooperation between the officials (2) law basis. The beneficiary factors (1) unclear process in service (2) human resource capacity that is still lacking.

**Keyword:** Accountability, Service, Land Certificate

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur**”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada terhormat kepada KeduaOrang tua tercintanya, Ayahanda H. Sakka (alm) dan Ibunda tercinta Hj. hasnah dan seluruh keluarga yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan motivasi disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas.

Dr. Andi Rosidanti Rasak, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik,S.Sos.,M.Si selaku



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan I dan NasrulHaq, S.Sos, M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Segenap Dosen dan seluruh jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir. Saudara-saudara seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan do'a membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar.

Terima kasih kepada wanita terhebat Nauvi Wulandari, S.H yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini, serta segenab keluarga Andi Muh. Yusuf Amiruddin, ST, M.Ap yang selalu memeberi support serta arahan-arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih kepada teman kelas 9E Ilmu Administrasi Negara 2014 Sri Wulandari, Sos, Ade Irma Hamzah, Sos, Irmayan M. Sos, Jumatia, Sos, Jumarni, Sos, Jusmayanti, Sos, Hardianti Sri Ninggsi, Sos, Neni Fitriani, Sos, Wahyuni Ramdani, Sos, Hasnawati, Sos, Arlisa, Sos, Andi Lisma Lestari, Sos, Sri Dayanti Sari, Narti Darwis, Putri Mega Puspita, Kasmawati, Muskira Darwis, Astriani Rusli, Fitriani, Andi Nur Syafriani, Oni Hermawan, Sulkifli, Zulfadli Harjun, Zulkarnain, Kaming, Ihsan Iswanto, Ical Haedar, Marzuli, Nur Wahyudin, Agus Prianto, Edy Rahmat, Rizky Nurbani Anto, dan Taufiq Hidayat yang selama ini

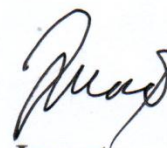
telah memberikan masukan, support dan do'a sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.

Terimakasih kepada Afiliasi 2014, Jaringan Aktivistis ProDemokrasi Sul-Sel, Gerakan Pemuda dan Mahasiswa dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak dan semangat untuk berjuang mencapai Toga.

Terimakasih juga kepada teman-teman KKP Angkatan XV Desa Maradekayya Kec. Bajeng yang telah memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pihak Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian. Teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih karena selalu mendukung dan member motivasi dalam proses penyelesaian skripsi. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

**Makassar, 10 Januari 2019**

  
**Irwanto**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Tim Penguji .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

A. Konsep, Definis, danTeori .....	8
1. Konsep Pelayanan publik.....	8
2. Konsep Akubtabilitas .....	10
3. Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.....	21
B. Kerangka Fikir .....	23
C. Fokus Penelitian .....	25
D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	25

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	27

C. Sumber Data .....	28
D. Informan Penelitian.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data .....	30
G. Pengabsahan Data .....	31

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskriptif Objek Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan.....	71

#### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA .....	87
----------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik merupakan lembaga yang mampu mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Akuntabilitas merupakan syarat untuk terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol penyelenggaraan pemerintahan memiliki rasa tanggungjawab besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok maupun golongan saja.

Masyarakat melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintahan, itu merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk di perhatikan secara bersama, karena akuntabilitas tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat harus dibarengi dengan adanya sarana dan akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk mengontrol pemerintah. Jika akses diberikan oleh pemerintah, maka saran tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol.

Lembaga Administrasi Negara (2000) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid yang bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang konstruktif diantara dominan-dominan Negara, sektor swasta dan masyarakat (Abdullah, 2009:4).

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggara Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas professional, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya dijelaskan pada penjelasan Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab maka diperlukan suatu system pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan *legimate*. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil.

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berusaha menerapkan *good governance* dengan baik. Berbagai *assessment* yang di adakan oleh lembaga-lembaga internasional selama ini menyimpulkan bahwa Indonesia sampai saat ini belum pernah mampu mengembangkan *good governance*. Mungkin karena alasan itulah gerakan reformasi yang digulirkan oleh para mahasiswa dari berbagai kampus telah menjadi *good governance* masih terbatas pada praktik KKN (*Clean Governance*).

Akuntabilitas merupakan proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan publik yang cepat dan responsive.

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah dilakukan lebih efisien dengan tidak mengurangi dan mengubah pola pikir bahwa birokrasi menjadi komersial, tetapi tetap pada upaya peningkatan pelayanan. Dengan profesionalisme aparat dan keberdayaan birokrasi, diharapkan akan mampu melayani tuntutan pelayanan sektor publik dalam hal kebutuhan masyarakat Pandji Santosa (2008: 75).

Depertemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefenisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Masalah yang kemudian muncul adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang akuntabel, rupanya masi menjadi cerita yang tidak berkesudahan. Banyak faktor yang menyebabkannya, diantaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak taatnya hukum sehingga *enforcement*-nya sangat lemah, penggunaan kekuasaan yang masih melampaui batas kewajaran, lemahnya kontrol mental para penyelenggara pemerintahan dan pejabat serta pelakasana birokrasi.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang dimiliki aparaturnya belum memadai. Hal ini, terlihat jelas masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sehingga menimbulkan citra yang kurang berkesan di mata masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Masalah-masalah seperti inilah telah membuat birokrasi semakin jauh dari masyarakatnya, dalam situasi seperti ini maka sangat sulit mengharapkan pemerintah dan birokrasinya mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pemerintah telah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, responsive dan akuntabel.

Luwu Timur merupakan kabupaten yang sedang berkembang harus mampu menyesuaikan dengan kabupaten lainnya yang ada di Sulawesi Selatan. Seiring dengan pesatnya perkembangan dan investor-investor yang masuk di kabupaten Luwu Timur ini. Pemerintah Luwu Timur tentu tidak diam dalam menanggapi kemajuan yang ada sekarang ini. Dalam menanggapi hal tersebut pemerintah Luwu Timur kian giat melakukan perbaikan-perbaikan dalam bentuk fisik maupun non fisik, salah satunya ialah perbaikan dalam sektor pelayanan publik khususnya dipelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Pembuatan sertifikat tanah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Badan pertanahan Nasional (BPN) Luwu Timur yang merupakan penyelenggara pelayanan harus memiliki kapabilitas yang harus dimiliki adalah "akuntabilitas



yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai ataupun norma eksternal yang ada pada masyarakat yang dimiliki oleh para stakeholders”.

Proses pembuatan sertifikat tanah sudah merupakan hal yang mendapat perhatian mendasar, termasuk bagi publik di Kab Luwu Timur. Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum, dalam hal ini berupa pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain berupa mekanisme pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan.

Persoalan yang timbul pada saat ini adalah realitas pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Luwu Timur Menurut Ivan Ismar (wartawan TribunLutim : 2018) dari data dan banyaknya pengaduan secara langsung maupun melalui media massa berupa pelayanan yang berbelarut-larut; mempersulit atau diskriminasi pelayanan dan lamanya penerbitan sertifikat tanah.

Penyelenggaraan pelayanan publik diatas menunjukkan belum termanifestasikannya pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas proses menurut Ellwood (Raba: 2006) Hal ini mengidentifikasi aparat birokrat belum akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan

Keputusan Menteri PAN Nomor:26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.Maksudnya ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Serupa dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Soleman (2007) di wilaya Maluku Utara untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan instansi pemerintah Maluku Utara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Citra (2010) meneliti akuntabilitas pelayanan dan transparansi kebijakan publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas kota Semarang. Hasil penelitan ini menunjukkan akuntabilitas berpegaruh secara signipikan terhadap tranparansi pelayanan di SKPD Semarang.

Berdasarkan urain latar belakang dan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan, maka peneliti akan menganalisis Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur serta faktor-faktor determinannya, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :**Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di BadanPertanahan NasionalLuwu Timur.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah akuntabilitas pelayanan sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur?
2. Apakah faktor determinan dalam pelayanan sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.
2. Untuk mengetahui faktor determinan dalam pelayanan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

#### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan bidang kajian ilmu administrasi negara khususnya dalam akuntabilitas pelayanan publik.

#### 2. Kegunaan Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi penyelenggara pelayanan terkhusus dalam akuntabilitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Negara luwu timur.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep, Definisi dan Teori**

##### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atas pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum masalah publik antara lain terkait dengan penerepan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan ataupun penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Gronroos dalam Dwiyanto, 2012) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen pelayan dan yang dilayani.

Moenir (2006) mengartikan pelayanan umum 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. Sekelompok orang yang memberikan pelayanan tersebut adalah aparat birokrasi pemerintah.

Penyelenggaraan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan, tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, penyelenggaraan pemerintah dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas” berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*. Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor pelayanan administrasi merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan.

## **2. Konsep Akuntabilitas**

### **a. Defenisi Akuntabilitas**

Akuntabilitas didefenisikan sebagai salah satu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik Soedarmayanti (2004; 2-3).

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya, dengan demikian akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggung jawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat. Sederhananya bahwa akuntabilitas adalah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik.

Menurut Rasul (2002:8) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau kelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi, pengambil keputusan dan organisasi sektor publik, swasta serta masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum) sebagai mana halnya pada pemilik kepentingan.

Berikut ini dikemukakan beberapa defenisi yang dikembangkan sejumlah kamus besar,kalangan akademisi dan pemerintahan,diantaranya adalah sebagai berikut:Waluyo (2007) mendefenisikan Akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawab, dan akuntabel. Artinya kata ankuntabel adalah:

1. Dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungatkan kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan.
2. Memiliki kemampuan untuk dipertanggunggugatkan secara eksplisit.
3. Suatu yang biasa diperhitungkan atau dipertanggungjawabkan.

Menurut Kohler, (1995:190)akuntabilitas didefinisikan sebagai :

1. Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otoritas atau wewenang yang dimiliki.
2. Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang diekpresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik,pengendalian (*control*) yang baik,atau kinerja yang baik yang haruskan oleh hukum yang berlaku,ketentuan-ketentuan (*regulation*),persetujuan (*agreement*), atau keabsaan (*custom*).

Kumorotomo (2005) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh

masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian, akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

*The Public Administration Dictionary*, Palno (1992:68) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk memepertanggung jawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan profesional, etika, pragmatik untuk pelaksanaan tanggungjawab bagi manajer dalam tugas sehari-harinya. Konsep akuntabilitas sebagai pemeriksaan dalam tugas sehari-hari. Konsep akuntabilitas sebagai alat luar. Namun, tidak mengejutkan bahwa bagian luar akuntabilitas lebih banyak ditekankan daripada bagian dalam karena bagian luar lebih mudah dilihat dan dioperasionalkan daripada bagian dalam.

Menurut LAN-RI, akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab atau menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (LAN & BPKP, 2004).



Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dan dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efesiensi, efektifitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tinggi.

Akuntabilitas merupakan istilah relasional (keterkaitan), individu atau organisasi harus bertanggungjawab kepada orang lain, maka dalam memikirkan akuntabilitas dalam situasi tertentu, sangat penting untuk membedakan antara agen, individu atau organisasi, atau kelompok. Dalam hubungan akuntabilitas, principal bias menginterogasi (memeriksa) agen dan bias member sanksi jika tindakan atau jawaban agen tidak memuaskan. Berdasarkan beberapa pengertian konseptual akuntabilitas tersebut mengandung relevansi yang baik dalam rangka memperbaiki birokrasi publik untuk mewujudkan harapan-harapan publik. Untuk mewujudkannya, diperlukan control terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel.

#### **b. Jenis-jenis Akuntabilitas**

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Maka pentingnya akuntabilitas sebagai unsur utama *good governance* antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Menurut Mardiasmo (2009) akuntabilitas terdiri dari dua macam yaitu:

1) Akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*)

Pertanggungjawaban Akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, pemerintah pusat kepada MPR.

2) Akuntabilitas Horizontal (*horizontal accountability*)

Akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.

Selain itu, Elwood (Raba, 2006) mengemukakan bahwa akuntabilitas dibedakan atas 4 (empat) jenis, yaitu :

- 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamindijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan
- 2) Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas apakah sudah cukup baik, jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsive, dan murah biaya.
- 3) Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang diterapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternative program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal

4) Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Tjokroamidjojo (2001) menyebutkan ada empat jenis akuntabilitas yaitu sebagai berikut :

- 1) Akuntabilitas politik dari pemerintah melalui lembaga perwakilan.
- 2) Akuntabilitas keuangan melalui pelembagaan budget dan pengawasan BPK.
- 3) Akuntabilitas hukum dalam bentuk reformasi hukum dan pengembangan perangkat hukum.
- 4) Akuntabilitas ekonomi dalam bentuk likuiditas dan (tidak) kepailitan dalam suatu pemerintahan yang demokratis bertanggungjawab pada rakyat melalui system perwakilan.

Memperhatikan jenis-jenis akuntabilitas seperti dikemukakan Elwood (2006) diatas, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas dan tanggungjawab disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang diimplementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan.

Berbeda halnya dengan Yango (2000:32) yang menyatakan ada 4 jenis akuntabilitas, diantaranya yaitu:

- a. *Raditional atau regulatory accountability*. Dimaksudkan bahwa untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang

mengarah pada perwujudan pelayanan prima, maka perlu akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas regular untuk mendatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan aturan fisik dan peraturan pelaksanaan administrasi publik disebut juga *compliance accountability*.

- b. *Managerial Accountability*, yang menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.
- c. *Program accountability*, memfokuskan pada penciptaan hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar penyampaian tujuan pemerintah, bukan sekedar ketaatan pada peraturan pada peraturan yang berlaku.
- d. *Process accountability*, memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi, sebab rakyat yang nota bene pemegang kekuasaan, selayaknya memiliki kemampuan untuk menolak kebijakan pemerintah yang nyatanya sudah merugikan mereka.

Jenis akuntabilitas yang telah dipaparkan, maka pelayanan pembuatan Serifikat Tanah di BPN Luwu Timur termasuk dalam akuntabilitas proses menurut Elwood (2006), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, respositif .

Akuntabilitas tidak hanya memberi pernyataan finansial pada otoritas atau lembaga yang lebih tinggi, namun merupakan mekanisme pengungkapan pandangan. Penggambaran fungsi dan kekuasaan menurut garis hirarki saja tidak akan mendukung akuntabilitas, maka horizontal tentang kekuasaan dan otoritas juga penting. Akuntabilitas merupakan proses dialog antara pejabat publik dan penerima layanan: maka pemahaman penerima layanan sangat penting, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang diimplementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan

### **c. Indikator Akuntabilitas**

Terwujudnya suatu akuntabilitas naik itu dalam lembaga pemerintah maupun dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana apabila proses tersebut memenuhi syarat tercapainya akuntabilitas. Terdapat beberapa indikator yang sering digunakan untuk mengukur tingkat akuntabilitas suatu pelayanan publik

Hulme dan Turney (Raba, 2006) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu : (1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; (2) keberadaan kualitas moral yang memadai; (3) kepekaan; (4) keterbukaan; (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; (6) upaya peningkatan efisiensi dan efektifitas.

Sementara menurut (Mardiasmo, 2004) ada empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi organisasi sektor publik, yaitu:

- 1) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum
  - a. Kepatuhan terhadap hukum.
  - b. Penghindaran korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 2) Akuntabilitas proses
  - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
  - b. Adanya pelayanan publik yang responsive.
  - c. Adanya pelayanan publik yang cermat.
  - d. Adanya pelayanan yang biara murah.
- 3) Akuntabilitas program
  - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal.
  - b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat.
- 4) Akuntabilitas kebijakan
  - a. Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat.

Sementara, Plumter (Raba : 2006) menyatakan bahwa untuk mencapai akuntabilitas diperlukan langka-langka sebagai berikut :

- 1) *Exemplary Leadership*, dimaksudkan bahwa seorang pemimpin harus sensitif, responsif, akuntabel dan transparan kepada bawahan.
- 2) *Publik Debate*, Artinya sebelum kebijakan benar disahkan seharusnya diadakan *publik debate* terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang maksimal
- 3) *Coordination*, bahwa koordinasi yang baik antara semua instansi pemerintah akan sangat baik bagi tumbuh kembangnya akuntabilitas.

- 4) *Autonomy*, artinya instansi pemerintah dapat melaksanakan kebijakan menurut caranya sendiri yang paling menguntungkan, paling efisien dan paling efektif bagi pencapaian tujuan.
- 5) *Explicitness and clarity*, artinya standar evaluasi kinerja harus diungkapkan secara nyata dan jelas sehingga dapat diketahui secara jelas apa yang harus diakuntabilitaskan.
- 6) *Legitimacy*, tujuan dan makna akuntabilitas harus dikomunikasikan secara terbuka pada semua pihak sehingga standar dan aturannya dapat ditentukan dapat diterima oleh semua pihak.
- 7) *Negotiation*, maksudnya harus dilakukan negosiasi nasional mengenai perbedaan-perbedaan tujuan dan sasaran, tanggungjawab dan kewenangan setiap instansi pemerintah.
- 8) *Educational campaign and publicity*, dimaksudkan perlu pilot project pelaksanaan akuntabilitas yang kemudian dikomunikasikan kepada seluruh masyarakat sehingga akan diperoleh ekspektasi mereka dan bagaimana tanggapan mereka mengenai hal tersebut
- 9) *Feed back and evaluation*, bahwa akuntabilitas harus terus ditingkatkan dan disempurnakan, maka perlu informasi sebagai umpan baik dari penerima akuntabilitas serta dilakukan evaluasi perbaikannya.
- 10) *Adaption and recycling*, yaitu perubahan yang terjadi dimasyarakat akan mengakibatkan perubahan dalam akuntabilitas. sistem akuntabilitas harus secara terus menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi dimasyarakat.

Elwood (Raba: 2006) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi :

- 1) Adanya kepatuhan terhadap prosedur
- 2) Adanya pelayanan publik yang murah biaya
- 3) Adanya kepatuhan terhadap standar waktu
- 4) Adanya pelayanan publik yang responsive .

Adapun penjelasan menurut Teori Elwood yaitu :

#### 1. Kepatuhan terhadap prosedur

Pengurusan Serifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur pemohon diwajibkan untuk taat terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintahan.

#### 2. Pelayanan publik yang murah biaya

Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

#### 3. Kepatuhan terhadap standar dan waktu

Waktu pengurusan/penyelesaian yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu.

#### 4. Pelayanan publik yang responsif

Pelayanan publik yang akuntabel ialah pelayanan yang responsif. Pelayanan yang responsif tentu pelayanan yang mengutamakan



dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3. Pelayanan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur**

#### **a. Konsep Pendaftaran Tanah**

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

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

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

Dengan keluarnya undang-undang pokok Agraria, maka dualism hak-hak atas tanah dihapuskan, dalam memiro penjelasan UUPA dinyatakan bahwa untuk pendafran tanah sebagaimana dimaksud Pasal 19 UUPA, yang ditujukan kepada pemerintah agar melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilaya Indonesia

yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, untuk menuju kearah pemberian kepastian hak atas tanah telah diatur di dalam pasal 19 UUPA.

#### **b. Sistem Pendaftaran Tanah**

Sistem pendaftaran tanah mempermasalahkan apa yang didaftar, bentuk penyimpanan dan data yuridis serta bentuk tanda bukti haknya. Sistem pendaftaran tanah ada 2 (dua) macam, yaitu sistem pendaftaran akta (*registration of deeds*) dan sistem pendaftaran atas hak (*registration of title*). Baik dalam sistem pendaftaran akta maupun sistem pendaftaran hak, setiap pemberian atau penciptaan hak baru, pemeliharaan serta pembebanannya dengan hak lain, harus dibuktikan dengan suatu akta

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

4. Pengumpulan dan pengolahan data fisik
5. Pengumpulan dan pengelolaan data yuridis serta pembukuan haknya
6. Penyajian data fisik dan data yuridis
7. Penyimpanan daftar umum dan dokumen

Pendaftaran hak-hak atas tanah merupakan jaminan dari Negara, dan merupakan suatu instrument penting untuk perlindungan pemilik tanah.

Pendaftaran tanah bersifat *rechtkadaster* yang meliputi:

1. Pengukuran, pemetaan, dan pembukuan tanah
2. Pendaftaran hak-hak tersebut
3. Pemberian sertifikat hak atas tanah yang berlaku sebagai alat pembuktian.

Faktor aman sebagai salah satu aspek dan tujuan pendaftaran tanah haruslah diartikan oleh Badan Pertanahan Nasional sebagai keharusan berhati-hati, cermat, dan teliti dalam memproses penerbitan sertifikat serta harus member pelayanan yang ekstra agar masyarakat yang mengurus sertifikat itu merasa puas terhadap pelayanan yang ada. Hak milik tanah yang sudah terdaftar dan memperoleh sertifikat mendapat jaminan kepastian hukum hak tanahnya. Kepastian hukum yang dimaksudkan meliputi kepastian hak, kepastian objek dan kepastian subjek serta proses administrasi penerbitan sertifikat

Dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah harus diwujudkan dari penyelenggaraan pendaftaran yang baik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada. Kajian dan kepastian hukum hak milik berupa sertifikat harus dikaji menurut tertulis dan juga hukum menurut realitas sosial yang berkembang di dalam masyarakat.

## **B. Kerangka Pikir**

Untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah sangat ditentukan oleh seluruh elemen pemerintah terutama peran dari badan Pertanahan nasional itu sendiri. Badan pertanahan nasional harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga dalam melaksanakan tugas pihak badan pertanahan diperlukan komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat setempat dan memberikan pemahaman yang lebih terhubung dengan tugas dan fungsinya.

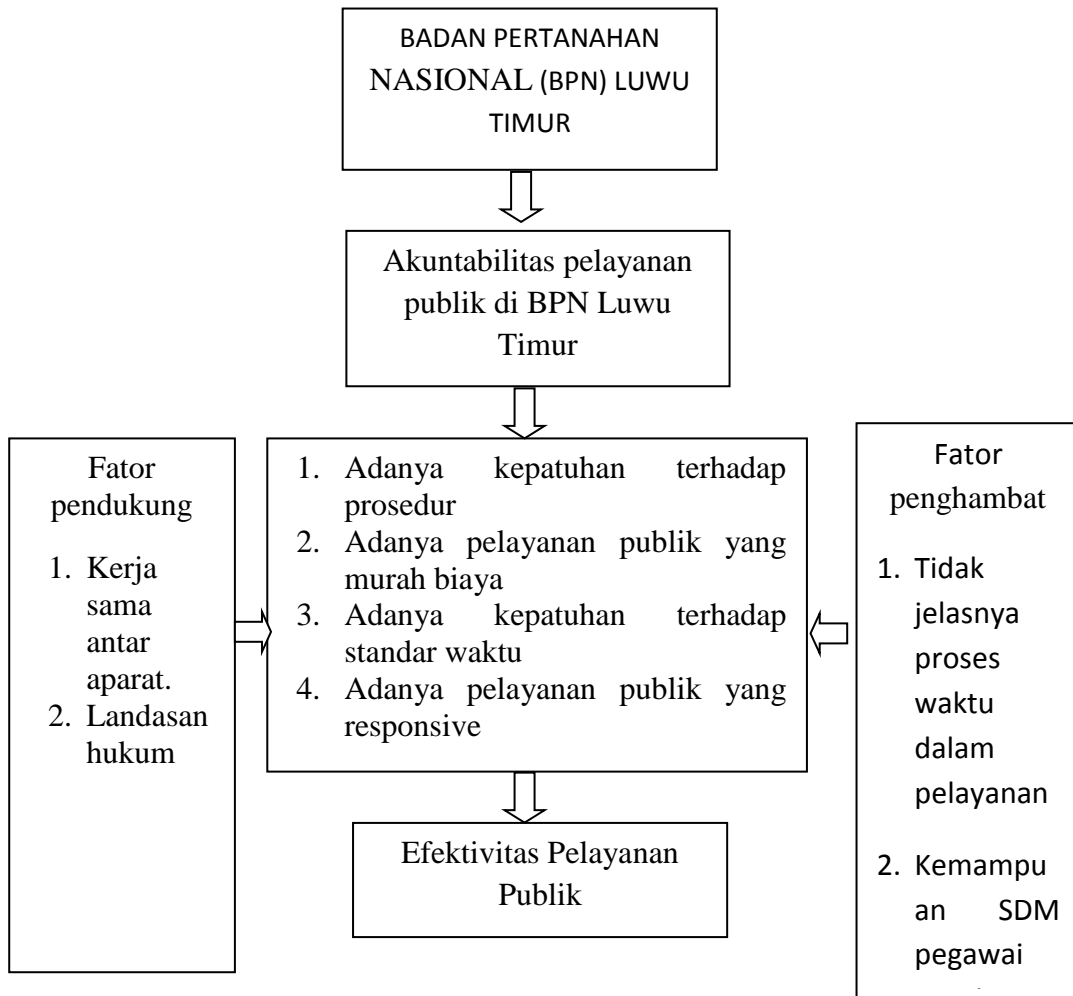
Dalam Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur tentu yang ingin diketahui tentang bagaimana akuntabilitas pelayanannya, oleh sebab itu adanya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan itu akan meniggakkan kualitas

pelayanan, sehingga waktu pelayanan pengurusan sertifikat tanah juga dapat lebih efisien dan efektif serta harus murah biaya. Pelayanan publik harus mampu lebih *responsiv* terhadap masyarakat yang dilayani sehingga dengan demikian akan tercipta pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat, akan tetapi tidak dapat di pungkiri bahwa ada faktor pendukung dan faktor penghambat sehingga efektivitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur tidak berjalan dengan baik.

Pelayanan merupakan salah satu yang dilakukan dalam upaya menciptakan kepuasan publik dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin pula kualitas individu dan organisasi dalam memberikan pelayanan walaupun dalam pemberian pelayanan masih terdapat berbagai masalah didalamnya.

Oleh karena itu, dalam mengoptimalkan masalah yang bermunculan maka peneliti menyusun Kerangka Pikir pada penelitian ini memberikan gambaran tentang akuntabilitas pelayanan sertifikata tanah di badana pertanahan. Kerangka konsep ini akan memberikan kemudahan kepada peneliti dalam memecahkan masalah penelitian dan menjawab peranyaan-pertanyaan terhadap objek masalah penelitian. Berikut adalah kerangka konsep yang disusun guna memecahkan masalah dalam penelitian.

## BAGAN KERANGKA PIKIR



*Gambar 1.1 Kerangka Pikir*

### C. Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah Akuntabilitas Pelayanan Serifikat Tahah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur

### D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Adanya kepatuhan terhadap prosedur

Kepatuhan terhadap prosedur merupakan mematuhi semua aturan serta SOP yang ada pada Badan Pertanahan Nasional yang telah ditentukan oleh pihak pemerintah maupun Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.

2. Adanya pelayanan publik yang murah biaya

Pelayanan publik yang murah biaya dimaksudkan untuk mengetahui kepastian akan biaya dalam pelayanan sertifikat tanah, serta adanya pembiayaan yang transparan pada Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.

3. Adanya kepatuhan terhadap standar waktu

Kepatuhan terhadap standar waktu akan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat serta adanya kejelasan waktu yang diberikan dalam pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur

4. Adanya pelayanan publik yang *responsive*.

Pelayanan publik yang *responsiv* merupakan adanya respon cepat terhadap setiap pelanggan (masyarakat) serta merespon semua keluhan-keluhan yang ada pada masyarakat yang berada pada Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur

5. Faktor penghambat dan faktor pendukung adalah segala sesuatu yang dapat

mempengaruhi/mendorong serta segala sesuatu yang dapat menghambat proses pelayanan untuk terciptanya efektifitas dan pertanggungjawaban atas Pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Waktu dalam penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan bertempat di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Luwu Timur. Dasar penelitian ini dilakukan adalah masih kurangnya pertanggungjawaban pelayanan kepada masyarakat di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan adalah penekanan pada observasi dan wawancara untuk orang, sebagai lawanya adalah gambaran kondisi objektif secara ilmiah, dimana penelitian adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe fenomenologi. Istilah fenomenologi sering digunakan sebagai anggapan umum untuk menunjukkan pada pengalaman subjektif dari berbagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Desain ini sangat sesuai dengan studi atau peneliti yang bertujuan untuk menjelaskan atau mengungkapkan makna konsep atau fenomena pengalaman.

### **C. Sumber Data**

Penelitian ini penulis menggunakan data yang menurut penulis sesuai dengan objek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran langsung terhadap objek penelitian. Adapun jenis data yang digunakan, antara lain :

1. Data primer adalah data yang diperoleh penelitian dari hasil Observasi dilokasi peneliiian, wawancara langsung dari informan, dan dokumentasi berupa gambar yang dilokasi penelitian.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder diantaranya buku paket, jurnal, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah diteliti.

### **D. Informan Penelitian**

Informan penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi yang selengkap-lengkapnya mengenai pelaksanaan pelayanan. Dalam penelitian ini informan yang peneliti maksudkan adalah pegawai, baik pimpinan maupun bawahan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik di badan pertanahan nasional luwu timur.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan *carapurposive sampling*. Yaitu, teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud dan tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan dan mendapatkan data secara valid dan akuntabel.



Adapun yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini adalah :

*Tabel 1.1 Informan Penelitian*

No	Informan	Inisial	Jabatan	Jumlah Informan
1.	Suhartono,S.H	ST	Kepala Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur (Plt)	1
2.	Nurlaeli, S.E	NL	Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Tanah	1
3.	Fahmi Amat, S.E	FA	Kepala Seksi Pengadaan Tanah	1
4.	Asriani, Ibrahim, hasna, hatifa.	AN, IH,HN, HF	Masyarakat	4
Jumlah				<b>7</b>

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan, penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni :

#### 1. Teknik observasi

Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang benar-benar terjadi di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur. Kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian ini untuk memperoleh keterangan-keterangan data yang lebih akurat dan untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dan kenyataan yang terjadi dilapangan dalam hal pelaksanaan pelayanan publik di Luwu Timur.

## 2. Wawancara

Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara mengadakan tanya jawab secara lisan dan mendalam terhadap beberapa informan yang diambil sebagai sampel baik dari kepala dinas, kepala bidang, maupun masyarakat yang ada di Luwu Timur yang dianggap mampu memberikan informasi yang akurat terkait akuntabilitas pelaksanaan pelayanan.

## 3. Dokumentasi

Teknik ini merupakan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen atau buku-buku yang berkaitan erat dengan akuntabilitas pelayanan di Badan Pertanahan Negara Luwu Timur sehingga menunjang kerelevanan data. Metode dokumentasi digunakan untuk mengungkap serta melengkapi informasi yang erat kaitannya dengan pokok dari permasalahan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data langkah selanjutnya untuk mengelolah data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data tersebut yaitu :

### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan peneliti dapat dilakukan.

## 3. Sajian Data

Sajian data merupakan suatu rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis makna peristiwanya menjadi dipahami..

## **G. Pengabsahan Data**

Triangulasi bermakna yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari berbagai sumber data, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain, serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

Keperluan triangulasi maka dilakukan tiga cara yaitu :

1. Triangulasi sumber yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengecek pada sumber lain keabsahan data yang telah diperoleh sebelumnya.
2. Triangulasi teknik yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan bermacam-macam cara atau teknik tertentu untuk diuji keakuratan dan ketidak akuratannya.
3. Triangulasi waktu yaitu triangulasi waktu berkenan dengan waktu pengambilan data yang berbeda agar data yang diperoleh lebih akurat dan kredibel dari setiap hasil wawancara yang telah dilakukan pada informan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Luwu Timur

Kabupaten Luwu Timur adalah salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten ini berasal dari pemekaran Kabupaten Luwu Utara yang disahkan dengan UU Nomor 7 Tahun 2003 pada tanggal 25 Februari 2003. Malili adalah ibu kota dari Kabupaten Luwu Timur yang terletak di ujung utara Teluk Bone. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 6.944,98 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk tahun 2017, berjumlah 243.064 jiwa. Kabupaten ini terdiri atas 11 Kecamatan yakni Kecamatan Malili, kecamatan Angkona, Tomoni, Tomoni Timur, Kalena, Towuti, Nuha, Wasponda, Wotu, Burau dan Mangkutana. Di kabupaten ini terletak Sorowako, tambang nikel yang dikelola oleh INCO, sebuah perusahaan Kanada yang kini berubah nama menjadi PT Vale .Pada tahun 2008, Pendapatan Asli Daerahnya berjumlah Rp. 38,190 miliar. Pendapatan per kapita masyarakat Luwu Timur pada tahun 2005 adalah Rp. 24,274 juta.

Kabupaten Luwu Timur merupakan Kabupaten paling timur di Provinsi Sulawesi Selatan yang berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Tengah di sebelah Utara. Sedangkan di sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Tenggara dan Teluk Bone. Sementara itu, batas sebelah Barat merupakan Kabupaten Luwu Utara. Di Kabupaten Luwu Timur terdapat 14 sungai. Sungai terpanjang adalah Sungai Kalaena dengan panjang 85 km. Sungai tersebut

melintas di Kecamatan Mangkutana. Sedangkan sungai terpendek adalah Sungai Bambalu dengan panjang 15 km.

Selain itu, di Kabupaten Luwu Timur juga terdapat lima danau. Kelima danau tersebut antara lain danau Matano (dengan luas 245.70 km<sup>2</sup>), Danau Mahalona (25 km<sup>2</sup>), dan Danau Towuti (585 km<sup>2</sup>), Danau Tarapang Masapi (2.43 km<sup>2</sup>) dan Danau Lontoa (1.71 km<sup>2</sup>). Danau Matano terletak di Kecamatan Nuha sedangkan keempat danau lainnya terletak di Kecamatan Towuti.

Kabupaten Luwu Timur merupakan wilayah yang memiliki curah hujan yang cukup tinggi. Selama tahun 2011, tercatat rata-rata curah hujan mencapai 258 mm, dengan rata-rata jumlah hari hujan per bulan mencapai 17 hari. Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Desember, yakni 393 mm dengan jumlah hari hujan sebanyak 23 hari.

## **2. Gambarang Singkat Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur**

### **a. Kedudukan**

1. Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur adalah lembaga pemerintah merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan dibidang pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, yang berkedudukan di bawah dan tanggung jawab kepada pemerrintah daerah, pemerintah pusat serta BPN PUSAT. Badan Pertanahan Nasional ditetapkan melalui peraturan presiden nomor 20 tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional.
2. Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur dipimpin oleh seorang Kepala kantor (eselon III), yang berada dan bertanggung jawab kepada Bupati selaku Kepala Pemerintah Daerah Melalui Sekertaris Daerah.

3. Rincian tugas, fungsi dan tata kerja masing-masing jabatan struktural dan Kelompok Jabatan Fungsional pada Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur di atur oleh peraturan presiden.

### **3. Visi dan Misi**

Visi merupakan ide-ide dan rencana pemimpin untuk masa depan organisasi dan menjabarkannya melalui visi sebagai berikut :

**“Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”**

Misi merupakan sesuatu yang harus diemban dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan dan diuraikan sebagai berikut :

#### **Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:**

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air

dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.

4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Menkuatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

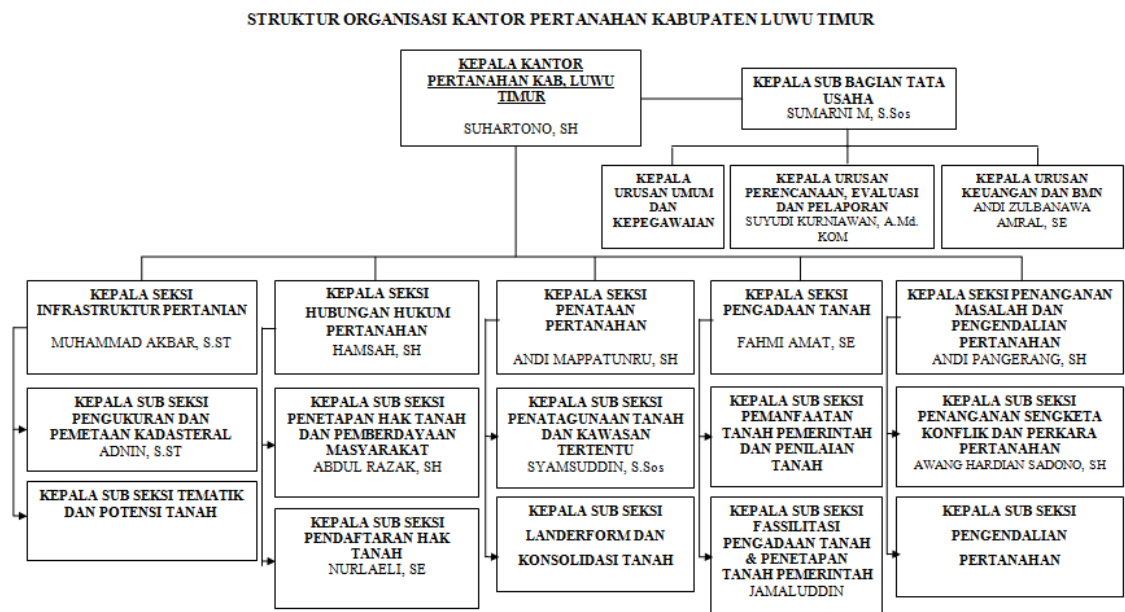
#### **4. Tugas Pokok dan Fungsi**

BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas, BPN menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
2. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;

7. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
8. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
9. Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
10. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
11. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

## 5. Struktur Organisasi



*Tabel 1.2*

- a. Kepala Kantor Pertanahan Luwu Timur
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha membawahkan 3 seksi yaitu :
  1. Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian
  2. Kepala Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan



3. Kepala Urusan Keuangan dan BMN

c. Kepala Seksi Infrastruktur Pertanahan membawahkan 2 sub seksi yaitu :

1. Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaran Kadasterial

2. Kepala Sub Seksi Tematik dan Potensi Tanah

d. Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan membawahkan 3 sub seksi yaitu :

1. Kepala Sub Seksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaam Masyarakat

2. Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Tanah

3. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah

e. Kepala Seksi Penataan Pertanahan membawahkan 2 sub seksi yaitu :

1. Kepala Sub Seksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu

2. Kepala Sub Seksi Landerform dan Konsolidasi Tanah

f. Kepala Seksi Pengadaan Tanah membawahkan 2 sub seksi yaitu :

1. Kepala Sub Seksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah dan Penilaian Tanah.

2. Kepala Sub Seksi Fasilitasi Pengadaan Tanah dan Penetapan Tanah Pemerintah.

g. Kepala Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan membawahkan 2 sub seksi yaitu :

1. Kepala Subseksi Penanganan Sengketa Konflik dan Perkara Pertanahan

2. Kepala Sub Seksi Pengendalian Pertanahan.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Hasil Penelitian Akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah di BPN Luwu Timur**

Pelayanan pembuatan sertifikat tanah merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Untuk mendapatkan sebuah sertifikat tanah, masyarakat harus memenuhi segala aturan dan persyaratan yang ada. Kepemilikan sertifikat tanah akan menguatkan hak kepemilikan secara hukum, maka jika sewaktu-waktu pemerintah menanyakan kepemilikan tanah maka pemilik tanah dapat memperlihatkan sertifikat tanahnya saja.

Penyediaan pelayanan, aparat birokrasi sering kali tidak memberikan kepastian waktu dalam pelayanan dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik yang terjadi di Badan Pertanahan Luwu Timur yang termaksud pada kategori akuntabilitas proses (Elwood : 2006) yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini, dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat; responsif; murah biaya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menggunakan hasil pemikiran Edwood (2006) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi ; (1). Kepatuhan terhadap prosedur, (2). Pelayanan publik yang murah biaya, (3). Kepatuhan terhadap standar dan waktu, dan (4). Pelayanan publik yang *responsif*. Faktor penghambat ; (1). Tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan, (2). Kemampuan sumber daya

manusia masih kurang. Faktor Pendukung ;(1) Kerjasama antara aparat. (2) landasan hukum.

#### **a. Kepatuhan terhadap Prosedur**

Pengurusan sertifikat tanah pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan ; (a). kepatuhan aturan dan (b). Penetapan SOP.

##### **1) . Kepatuhan aturan**

Kepatuhan artinya suka dan taat kepada pemerintah atau aturan dan disiplin kepatuhan bersifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau aturan. Kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah telah mengikuti prosedur, standar dan aturan yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi.

Berikut penuturan petugas terhadap adanya pemohon yang tidak memenuhi persyaratan:

Berikut adalah wawancara Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Tanah

“Ada kalanya pemohon datang dengan membawah berkas yang tidak lengkap, maka dengan segera kami memintanya untuk melengkapi berkas terlebih dahulu. Tapi ada juga pemohon yang masih belum lengkap berkasnya dapat diterima, namun belum memenuhi persyaratan, jelas itu tidak kami lakukan. Jika saya menelolokan berkas yang tidak lengkap, itu akan membuat proses selanjutnya akan menjadi ribet dan rumit ” (NL, Senin, 26 November 2018)

Dari hasil wawancara dilihat bahwa masyarakat datang untuk mengurus sertifikat tanah, mereka datang membawah berkas yang tidak lengkap sehingga mereka di suruh untuk melengkapi berkasnya terlebih dahulu oleh petugas, karena

berkas tidak akan diproses jika belum memenuhi persyaratan dan aturan yang di tentukan oleh Badan Pertanahan itu sendiri.

Adapun penuturan pengguna jasa yaitu :

Saya diwajibkan meminta rekomendasi dan tanda tangan dari kepala lingkungan dan lurah setempat, belum lagi tanda tangan tetangga-tetangga dan sangat sulit mendapatkannya. Akibatnya saya harus kesana kemari untuk memenuhi persyaratan. (AN, juma'at, 30 November 2018 ).

Kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan dari pemerintahan setempat adalah hal mutlak yang harus dipenuhi mengingat secara administratif wilayah atau lokasi tanah harus mendapatkan letak dan petak-petak batas dari semua sisi dan pengakuan oleh pemerintah dengan wewenang lurah/kepala Desa dan Camat.

Adapun penuturan wawancara dengan Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Tanah

“ Berbicara mengenai persyaratan yang ditetapkan oleh kami sebenarnya betul-betul menjadi kebutuhan berkas untuk melengkapi semua berkas yang diajukan oleh pemohon. Juga ada regulasi yang mengatur hal tersebut, sehingga kami tidak punya wewenang untuk mendesak atau mempercepat lurah/Kepala Desa dan Camat atau dinas-dinas terkait untuk mengeluarkan rekomendasi dan memberikan tanda tangan, rekomendasi tersebut penuhnya adalah hak dari Pemerintah setempat. Jika memang dirasa tidak layak maka jelas tidak akan ada rekomendasi atau izin yang keluar. Namun jika memang masyarakat merasa ada keganjilan dalam pemenuhan syarat maka kami sudah menyediakan bagian layanan pengaduan”. (NL, senin 26 November 2018).

Melihat bahwa prosedur/persyaratan yang harus dilalui oleh masyarakat pengguna jasa dalam mengurus sertifikat tanah, mereka menyatakan pendapat yang ditetapkan pelayanan dengan berbagai variasi. Namun, dominan mengatakan kurang efektif dan merasa memberatkan, seperti tanda tangan dan rekomendasi dari pejabat setempat dinas terkait yang tidak mudah untuk didapatkan.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa menyatakan :

Menurut saya, dari sana sudah memberikan kemudahan pada proses pelayanan yang saya ajukan dulu. Jadi di sana kan saya tinggal ngasih berkas aja yang harus dilengkapi apa aja, nah dari sana nya baru ngurus itu berkas sampai nanti hasilnya serifikat jadi. Jadi ya saya rasa di mudahkan dalam mengurus serifikat lah, dari pada bolak balik lagi kan menghabiskan biaya .(AN, jum'at 30 November 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan bisa diartikan bahwa pelayanan tersebut sudah dibuat sesederhana mungkin agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan. Kalaupun ada pengguna layanan yang merasa kesulitan dari pihak Pertanahan siap membantu pelayanan tersebut.

Apabila ada pengguna jasa layanan/ pemohon yang tidak bisa mengisi formulir di karenakan merasa kesulitan, maka pengawai akan senantiasa membantu pengguna jasa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan

Berikut adalah wawancara Kepala Sub Seksi Pendaftaran HakTanah

Semisal pemohon tidak bisa mengisi formulir kan bisa kami bisa permudah dengan mengisikan formulir ataupun mendekte. (NL, senin 26 2018).

Aparat pemberi layanan harusnya memberikan penjelasa yang mendetail mengenai persyaratan yang diberikan kepada masyarakat yaitu seperti memperoleh rekomendasi atau membatu dalam mengisi formulir dari pegawai setempat adalah hal yang mutlak yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah

## **2). Penepatan SOP**

Penyelenggaraan pelayanan khususnya pemberian layanan pengurusan sertifikat tanah, sebelum di prosesnya izin yang diajukan masyarakat, maka penyediaan layanan dalam hal ini pemerintah perlu menetapkan prosedur yang merupakan ketentuan-ketentuan yang wajib dipenuhi pemohon dari persyaratan yang harus dijalankan, mulai dari pendaftaran sampai dengan diterbitkannya atau dikeluarkannya sertifikat tanah.

Pengurusan sertifikat tanah pemohon diwajibkan untuk taat terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah yaitu peraturan presiden nomor 28 tahun 2015 jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agrarian Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional serta peraturan menteri agraria dan tata ruang / kepala badan pertanahan nasional nomor 8 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja kementerian agraria dan tata ruang / badan pertanahan nasional bahwa penerbitan sertifikat tanah paling lambat 98 hari terhitung pada saat pendaftaran.

Berikut adalah wawancara dengan Plt kepala kantor BPN Luwu Timur

tenggang waktu dalam untuk sertifikat tanah sampai 98 hari itu kalo pemohon melengkapi semua persyaratan yang sudah kami tetapkan dan tidak melanggar secara teknis, selain apa bila tidak ada masalah dengan batas-batas bidang tanah yang akan di buat sertifikat, serta jika terdapat dan terdeteksi sebagai kawasan hutan lindung itu kami tidak akan mengeluarkan sertifikat karena sudah diatur mi itu kalau begitu. Kalau lancar ji pengukurannya sama letak batas dan sudah ada pengakuan dengan pihak pemilik tanah lainnya itu bisa selesai sebelum 98 hari itu (ST, senin 03 desember 2018)".

Mengenai ketidak jelasan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah. Dalam aturan yang ada, telah jelas bahwa pengurusan

sertifikat tanah di Badan Pertanahan itu telah menetapkan bahwa proses yaitu 98 hari kerja. Namun waktu pengurusan/penyelesaian Pelayanan sertifikat tanah yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu

Tidak lengkapnya persyaratan yang telah ditentukan, membuat masyarakat pengguna jasa di tolak untuk menindaklanjuti pelayanan. Sehingga, petugas lebih memilih untuk mengarahkan pengguna jasa melengkapi berkas yang belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa solusi pelayanan yang diberikan petugas masih berkiblat pada aturan. Aparat pelayanan yang bertindak atas dasar prinsip peraturan menjadi bersifat kaku dan tidak mendorongnya kreativitas dalam pemberian pelayanan.

Adapun penuturan pengguna jasa:

“Saya baru mau urus sertifikat tanah dan persyaratan saya belumlah lengkap, jadi petugas memberikan arahan persyaratan apa saja yang belum saya lengkapi dan diminta untuk melengkapi terlebih dahulu” (IH, Selasa 04 Desember 2018).

Penolakan pelayanan yang terjadi di birokrasi dengan dalih berkas dokumen pengguna jasa yang dibawah tidak lengkap dengan persyaratan pelayanan yang ditentukan, sebenarnya lebih cenderung karena gagalnya misi pemberian informasi secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa tertolaknya persyaratan teknis untuk penerbitan sertifikat tanah tidak selamanya adalah kesalahan pengguna jasa. Hal ini terlihat dengan adanya pengguna jasa yang datang untuk memastikan batas-batas tanah dengan warga tersebut salah.

Padahal salah satu cara untuk mengetahui berkas tersebut tidak memenuhi persyaratan ialah dengan menghubungi nomor telpon pengguna jasa. Karena besar kemungkinan ketidak lengkapan persyaratan tersebut bukan semata kesalahan pengguna jasa, akan tetapi juga kesalahan birokrasi yang kurang transparan.

Para pegawai di Badan Pertanahan Luwu Timur melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan .penetapan*Standar operating Procedure*(SOP) pelayanan Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur menjadi bagian yang penting dalam tercapai sertifikat diajukan oleh pengguna layanan. Terkait keberadaan SOP.

Berikut wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

Kalau untuk SOP nya ada lah, kan itu sebagai pedoman kita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari awal pemohon menyerahkan berkas sampai terbitnya sertifikat tanah itu itu sudah ada aturannya sendiri harus gimana-gimananya.(ST, Kamis 06 Desember 2018 ).

Mekanisme atau SOP untuk pembuatan sertifikat tanah, dimulai dari pihak pengguna layanan atau pemohon, ke loket informasi dan pendaftaran yang ada di front office lalu pemohon mengambil formulir , mengisi formulir dan melengkapi berkas persyaratan. Kemudian setelah berkas pemohon izin lengkap, di lakukan pengecekan berkas terlebih dahulu.

SOP sudah jelas dituliskan mengenai bagaimana alur dalam mengurus sertifikat tanah. Mulai dari pengumpulan berkas oleh pengguna layanan, biaya dan waktu yang ditentukan sampai akhirnya terbit sertifikat tanah.Hal ini menunjukkan bahwa suda ada atura yang jelas tentang standar pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur.Walaupun terdapat standar pelayanan atau SOP yang berlaku pegawai yang melanggar peraturan tersebut.



Adapun penuturan wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

Apabila ada pegawai yang melanggar SOP maka akan diberikan sanksi teguran terlebih dahulu. Jika pegawai tersebut melanggar lagi untuk kedua kalinya, maka akan diberikan sanksi tertulis oleh pihak BPN Luwu Timur dan bahkan akan sampai pada BPN Wilayah. (ST, Kamis 06 Desember 2018).

Sedangkan mengenai pengetahuan pengguna layanan mengenai keberadaan SOP di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur, menurut pengguna jasa dalam wawancara dengan pengguna jasa.

Jelas ada, kan pasti disana ada ketentuan apa peraturan dari sananya. Tapi untuk isi peraturannya apa saja saya tidak tahu. (IH, Kamis 06 Desember 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur mempunyai SOP yang mana merupakan patokan bagi pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah.

## **b. Pelayanan Publik Yang Murah Biaya**

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat yaitu ; (a). Kepastian akan biaya dan (b). Pembiayaan yang transparan.

### **1). Kepastian Akan Biaya**

Suatu hal yang tidak kalah pentingnya dalam melihat akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah yaitu besar biaya atau dana yang di pergunakan dalam proses pengurusan sertifikat tanah, mulai dari awal hingga di terbitkannya sertifikat tersebut. Berdasar hasil wawancara kepada narasumber, terlihat bahwa

dalam hal pengurusan surat keterangan bebas sengketa yang dilakukan dan dikeluarkan oleh pihak kecamatan menunjukkan tidak adanya standar biaya pengurusan yang pasang di kantor BPN itu sendiri, itu mengakibatkan banyak masyarakat yang keliru menafsirkan akan biaya yang akan dikenakan kepada masyarakat.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa;

“Saya mengurus sertifikat tanah di kenakan tergantung dari luas tanah .saya tidak tahu bahwa ternyata biayanya begitu, ternyata pale ada di aturannya sekian di bayar kalau laus tanah ta’ begini. Slanya juga pemertintah tidak na kasi tau atau na temple saja di kantornya.(HN, rabu 06desember 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung oleh peneliti, bahwa masyarakat belum paham betul tentang besaran biaya dalam mengurus seertifikat tanah, karena masyarakat masi kebingunana tentang tarif biaya yang di keluarkan ketika akan mengurus sertifikat di Badan Peretahanan Nasional Luwu Timur.

Berdasarkan Peraturan Mentreri Dana Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 16 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahanb Nasional , pengguna jasa hanya diwajibkan membayar biaya retribusi IMB yang telah ditentukan berdasarkan luas bangunan, dan terdapat biaya fomulir yang dikenakan tidaklah tercantum diaturan tersebut, yang kata lain pungutan terhadap biaya fomulir tersebut dapat dikatakan illegal. Hal inipun dibenarkan dari pernyataan dari staf yang berkaitan dengan peraturan dan penerbitan sertifikat dan pernyataan dari

analisis pendaftaran tanah dan permohonan yang menyatakan tidak adanya biaya yang dikenakan selain biaya yang ditetapkan oleh undang-undang

Berikut adalah wawancara dengan kepala seksi pengadaan tanah.

“pengambilan formulir sama sekali tidak dikenakan biaya. Melainkan biaya yang dikenakan berupa biaya retribusi untuk tanah yang ingin di buat sertifikat oleh pemohon dan itupun telah ditetapkan berdasarkan aturan”.(FA, 10 desember 2018).

Adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna jasa tidaklah dialami oleh semua pengguna jasa. Diantara mereka ada yang tidak dikenakan biaya administrasi berupa pengambilan formulir.

Jaminan kepastian Biaya menjadi patokan di Badan Pertanahan Luwu Timur dalam menghitung seberapa besar jumlah biaya yang harus dikeluarkan. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan pada pembuatan sertifikat tanah bisa berbeda-beda tergantung luas tanah itu sendiri

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

Kalau untuk jaminan biaya itu udah ada aturannya setahu saya , soalnya setiap tanah kan beda-beda luasnya jadi biaya di keluarkan juga berbeda (HF, 11 desember 2018).

Berdasarkan wawancara diatas, dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, di simpulkan bahwa dalam setiap biaya yang harus di keluarkan oleh pengguna layanan itu berbeda-beda. Ada aturan mengenai perhitungan biaya tersebut, luas tanah juga mempengaruhi hasil akhir hitungan .semakin besar luas tanah yang ada maka biaya yang dikeluarkan pun semakin besar.

## **2). Pembiayaan Yang Transparan**

Adanya transparansi informasi akan memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap kepastian layanan yang diterima, khususnya tentang

kepastian biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan. Standar untuk biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Pertanahan Luwu Timur tentu harus menjadi pengangan bagi setiap pegawai agar dapat berkerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya transparan terhadap biaya pelayanan akan berimplikasi pada menurunnya tingkat korupsi .

Berikut adalah wawancara Plt Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur

Dalam hal pelayanan kami melayani masyarakat dengan mengutamakan nama transparansi dalam pembiayaan terutama dalam pengurusan sertifikat tanah . Kami sangat terbuka mengenai kepastian biaya yang akan dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan (ST, senin 03 desember 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dinyatakan bahwa dalam melayani masyarakat dengan menutamakan transparansi ke pada pelayanan sertifikat tanah di badan pertanahan luwu timur mereka sangat terbuka mengenai kepastian biaya yang akan dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan.

Adapun hasil wawancara dengan Pengguna jasa;

Standar pelayanan tentang biaya pelayanan administrasi yang tidak dikenakan biaya sebaiknya diumumkan secara terbuka/transparan kepada masyarakat, seperti melalui papan informasi dan media online.(HN, 10 desember 2018)

Melihat fenomena tersebut, adanya ketidak jelasan informasi mengenai biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh pengguna jasa sehingga banyak terjadi pengutan liar yang dikeluarkan oleh oknum.Selain itu, peneliti tidak menemukan adanya papan informasi yang berisi tidak dikenakannya biaya administrasi dalam pengurusan sertifikat tanah dan tarif biaya papan di kantor pertanahan yang dikenakan,melainkannya persyaratan; biaya distribusi dan persedur pengurusan sertifikat.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

“Waku saya mengurus sertifikat tanah dikenakan biaya untuk pengambilan formulir .sedangkan teman saya yang pernah mengurus sertifikat tanah tidak dikenakan biaya pengambilan formulir”.( HF, 11 desember 2018 )

Berdasarkan hasil penelitian diatas menyatakan bahwa ada pengguna jasa yang di kenakan biaya dalam pengambilan formulir ada juga yang tidak di kenakan biaya sepeser pun dalam pengambilan formulir di sini kita melihat bahwa di kantor Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur kurang transparan dalam hal pembiayaan pengambilan formulir.

Adapun penuturan kepala seksi pengadaan tanah

“ Kami sangat transparan dalam hal pembiayaan, soalnya setiap tanah kan beda-beda luasnya jadi biaya yang di keluarkan juga beda-beda”. (FA,10 desember 2018 ).

Berdasarkan wawancara diatas pengamatan langsung yang di dilakukan oleh peneliti, di simpulkan bahwa dalam setiap biaya yang harus di keluarkan oleh pengguna jasa berbeda-beda. Adapun aturan dalam perhitungna biaya tersebut , luas tanah juga mempengaruhi hasil akhir hitungan, semakin luas tanah yang ada maka biaya yang dikeluarkan juga semakin besar pula.

### **c. Kepatuhan Terhadap Standar dan Waktu**

Fenomena yang pertama adalah mengenai ketidak jelasan waktu yang dibutuhkan dalam Pelayanan sertifikat tanah . Dalam aturan yang ada, telah jelas bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah telah menetapkan bahwa proses yaitu 98 (Sembilan puluh delapan) hari kerja. Namun, waktu pengurusan/penyelesaian Pelayanan sertifikat taanah yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu, antara lain :(a). Ketidak

jelasan waktu yang di butuhkan dalam pelayanan dan (b). Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

### **1). Ketidak jelasan waktu yang di butuhkan dalam pelayanan**

Segi waktu pengurusan atau penyelesaian sertifikat tanah masih sering terjadi keterlambatan dan arti tidak tepat waktu. Hal inilah yang sering dijadikan ruang yang tepat dimana oknum-oknum perantara (calo) menawarkan kepada masyarakat (pemohon) untuk dibantu dalam proses pengurusan sertifikat tanah dengan alasan bisa mempercepat waktu proses penerbitan sertifikat tanah.

Berikut adalah wawancara dengan Kepala seksi pengadaan tanah

“dari segi waktu penyelesaian sertifikat tanah memang biasanya terjadi keterlambatan karena beberapa hal diantaranya adanya masalah-masalah teknis seperti berkas pemohon yang tidak lengkap, gambar tidak sesuai dengan aturan yang di tetapkan, dsb. Jadi saya terbuka saja, jika ditanya masalah percaloan itu benar ada. Adanya calo sangat mempengaruhi waktu penyelesaian sertifikat tanah karena biasanya ketika berkas pemohon tidak lengkap atau ada masalah, pihak kami dari menghubungi nomor telpon yang tertera (nomor si calo), selalu sibuk dan tidak aktif. Biasanya juga, ketika pemohon sertifikat dihubungi dan disampaikan bahwa berkas ada masalah atau tidak lengkap. (FA, 10 desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa memang benar dalam pengurusan sertifikat tanah ada perantara (calo). Ketidak pastian waktu pelayanan membuat sebagian pengguna jasa lebih memilih menggunakan jasa orang dalam ia kenal untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan sertifikat tanah.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa

“ waktu urus sertifikat saya lebih memilih meminta bantuan kepada orang dalam untuk menyelesaikan prosedurnya. Saya malas berhubungan dengan birokrasi, dan waktu saya juga terbatas jika ingin mengurus semuanya”. (IH, 07 desember 2018 )

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pengguna jasa memili orang ( calo) dalam pengurusan izin mendirikan bangunan alasannya karna mereka malas berhubungan dengan birokrasi waktu mereka pun terbatas jika ingin mengurus semuanya jadi merka lebih memili orang lain untuk menguruskan semuanya.

Adapun penuturan pengguna jasa lain yaitu :

“ kebetulan saya punya teman, jadi dia yang membantu saya urus sertifikat”. (AN, 10 desember 2018).

Berikut penuturan kepala seksi pengadaan tanah

“ Dalam menyelesaikan pelayanan sertifikat tanah , membutuhkan waktu lama, karena kami berusaha untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Namun penyelesaiannya itu juga tergantung pada situasi maupun kondisi yang ada.Sedangkan masalah standar sendiri ada sesuai dengan SOP (Standar Operating Prosedur)”. (FA, 10 desember 2018).

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis terlihat bahwa benar salah satu penyebab adanya oknum perantara (calo) dalam proses pengurusan disebabkan karena adanya budaya masyarakat (pemohon) yang cenderung yang ingin instan (cepat) dan masyarakat (pemohon) selalu mengatakan tidak ada waktu untuk pergi mengurus.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

Mengenai jaminan waktu, setahu saya sih ada ketentuannya. Ketentuannya selama sebulan lebih apa kalau tidak salah. Tetapi dulu sih saya hanya ngasih kritik aja, selebihnya engga mikir masalah jaminan apa gimana Cuma akhirnya saya nunggu aja sapai terbit. (AN, 10 desember 2018 ).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang di lakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya ada ketentuan mengenai lamanya proses pembuatansertifikat .Namun untuk jaminan waktu sendiri dari pihak

pegawai tidak bisa memberikan jaminan, dikarenakan keterbatasan SDM dari Tata kelola itu sendiri.

## **2). Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat**

Pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan. Pelayanan yang tepat diartikan memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan sehingga dapat menghemat waktu pelayanan. Suatu pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan prima.

Berikut wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

“Pelayanan dari kami sudah dilaksanakan semaksimal mungkin, entah itu pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Kalau untuk pelayanan yang tepat, kita baru 80% karena 20% sisanya kami butuh ke lapangan”. (ST, 03 desember 2018).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur pelayanan sudah dilaksanakan semaksimal mungkin entah itu pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

Adapun penuturan kepala seksi pengadaan tanah beliau menyatakan :

“Ya kita berusaha semaksimal mungkin, kan kita menentukan batas waktu, Walaupun itu meleset dari yang ditentukan ya kan pasti ada alasannya. Salah satunya karena mungkin operatornya baru diklat kemana atau keluar kota begitu. Selain itu ada survey ke lapangan dulu sebelum memulai proses pembuatan sertifikat. Ada juga misalnya pengguna layanan yang datang ke kantor tapi tidak membawa persyaratan lengkap sehingga dari pihak pegawai belum bisa memproses langsung”. ( FA, 10 desember 2018 ).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa mereka berusaha semaksimal mungkin dalam menentukan batas waktu. Meskipun ada kendala



dari operatornya mengikuti diklat atau ada urusan yang lain . selain itu ada juga survey kelengkapan sebelum memulai proses pembuatan sertifikat tanah.

Berikut adalah wawancara kepala sub seksi pendaftaran hak tanah.

“ tidak ada jaminan ketetapan waktu , karena keterbatasan tenaga waktu . akan tetapi dari pihak sini saya ya tentunya harus kita usahakan, kan itu sudah ada aturannya di peraturan presiden ”. (NL, 12 Desember 2018)

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

“rasa cepat pelayanannya, Cuma kemarin saya buat sertifikat tanah rumah ini hasilnya agak lama. Saya kurang tahu sebenarnya dalam ketentuan beberapa hari, ya saya rasa minusnya untuk pembuatan sertifikat nya agak lama menurut saya. Kemudian untuk pelayanan yang tepat, saya rasa sudah itu dalam arti sudah sesuai sama berkas yang saya ajukan dulu untuk membuat sertifikat tinggal untuk kecermatan atau ketelitian, itu sudah baik sudah sesuai dengan yang saya ajukan”.  
( HF, 12 Desember 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang di lakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengurus setiap sertifikat tanah yang harus mereka kerjakan dengan cepat, cermat, dan tepat . Akan tetapi ada satu hal yang dirasa pengguna layanan belum memuaskan, yaitu mengenai mengenai pelayanan yang cepat. Mereka mengeluh karena sertifikat terbit dirasa lumanya lama, waktu yang dikerjakan oleh pegawai dirasa melebihi batas waktu proses kerja maksimal 98 hari kerja.

#### ***d. Pelayanan Publik Yang Responsif***

Responsif menuntut agar aparat pemberi layanan memberikan pelayanan dengan daya tangkap yang baik, sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan; (a). Merespon setiap pelanggan dan (b). respon keluhan pelanggan.

## **1). Merespon setiap pelanggan**

Pegawai selaku pemberi layanan harus senantiasa memberikan respon yang baik kepada pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Sikap yang baik ditunjukkan dengan senyum, sikap ramah sopan, dan menghargai setiap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Sikap yang baik ditunjukkan dengan senyum, sikap ramah, sopan, dan menghargai setiap pengguna layanan.

Berikut adalah wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

“ Respon dari kita ya pasti baik. Kita selalu berusaha semaksimal mungkin melaksana prinsip pelayanan yang baik, bersikap ramah sopan dan santun kepada setiap pengguna layanan yang datang kesini”.(ST, 03 desember 2018).

Pelayanan publik yang akuntabel ialah pelayanan yang responsif. Pelayanan yang responsif tentu pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus dicurahkan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan pengguna jasa di atas kepentingan yang lain, berarti organisasi memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Aparat birokrasi yang ideal adalah aparat birokrasi yang tidak dibebani oleh tugas-tugas kantor lain di luar tugas pelayanan kepada masyarakat. Aparat pelayanan yang ideal yang seharusnya tidak memilih kegiatan/ pekerjaan lain yang dapat mengganggu tugas-tugas pelayanan.

Berikut adalah wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

“ masih ada beberapa petugas yang mempunyai tugas rangkap dan ke sibukan di luar jadwal kantor.”(ST, 03 desember 2018)

Salah satu narasumber menyatakan bahwa ia seringkali menunggu dikarenakan berbagai alasan diantaranya petugas belum datang ; petugas rapat; dan petugas tidak ditempat karena ada kepentingan.

Berikut hasil wawancara dengan Pungguna Jasa

“ pernah saya mengurus sertifikat saya menunggu cukup lama karena pengawainya tidak ditempat”.( HF, 10 Desember 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang oleh peneliti bahwa pengguna jasa mengeluh karena dalam mengurus sertifikat memerlukan waktu yang lama dalam penurusan dan pegawainya tidak ada di tempat karena mungkin alasan karena ada urusan yang lain diluar sana.

Begitu pula dikatakan pengguna jasa

“ waktu saya mengurus saya datang 8 pagi, tetapi pegawai belum datang jadi saya menunggu sampai pegawainya datang”. (HF, 12 Desember 2018).

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator yang memperhatikan bahwa pelayanan selama ini yang dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna jasa. Kemampuan birokrasi untuk memprioritaskan pengguna jasa sebelum dapat terpenuhi, namun dengan adanya keluhan dari masyarakat pengguna jasa menunjukkan semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan yang terbaik.

Berikut adalah wawancara pengguna jasa

“ tanggapan mereka baik, begitu saya sampai disana langsung di sambut ramah oleh pegawai dan berkas yang saya bawa langsung diurus”. (HN, 12 Desember 2018 )

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa respon atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan dikatakan baik. Karena dari selain dari yang diungkapkan oleh pegawai dan pengguna layanan peneliti pun merasakan apa yang disampaikan oleh mereka yaitu saat peneliti di kantor langsung disambut baik dengan ramah dan sopan.

## **2).Respon keluhan pelanggan**

Sebagai pemberi pelayanan harus merespon setiap apa yang disampaikan oleh pengguna layanan baik itu berupa saran, kritik atau keluhan. Pengaduan berupa saran maupun keluhan dapat dilakukan melalui tiga cara, yang pertama pengaduan secara langsung. Pengguna layanan datang ke kantor untuk menyampaikan pengaduan kepada pegawai. Yang kedua pengaduan yang tidak langsung yaitu secara tertulis, dengan cara membuat surat pengaduan dan memasukan ke kontak pengaduan . Kemudian yang ketiga pengaduan yang tidak langsung, yaitu pengaduan disampaikan media komunikasi lain seperti email, telpon, surat kabar dan lain-lain.

Berikut wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

“ Untuk menggapai keluhan pelayanan kami ada sarana, salah satunya yaitu kotak saran. Kotak saran kami sediakan di depan pintu masuk. Nanti pemohon dapat menuliskan keluhan/complain terkait prosedur pelayanan dan juga pemohon atau pengguna layanan dapat memberikan saran. Pertama dari pihak kami merespon, tapi kan nanti disaring entah itu keluhan maupun saran. Kalau sudah sesuai prosedur baru kami tindak lanjuti seperti itu”.  
( ST, 03 desember 2018).

Orientasi pada pelayanan menunjukkan pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.Sistem

pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumberdaya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunaka untuk melayani kepentingan pengguna jasa.

Tugas atau kegiatan kantor aparat tersebut banyak merugikan kepentingan pelayanan dari masyarakat pengguna jasa. Dengan adanya pemberian kegiatan diluar tugas pokok pelayanan, aparat birokrasi menjadi cenderung mengabaikan kepentingan pengguna jasa. Namun , di lain sisi pengguna jasa setidaknya telah mengalami peningkatan jika di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Berikut hasil wawancara dengan Pengguna Jasa ;

“ kalau sikap petugas terhadap masyarakat sekarang sudah berbeda dibandingkan dengan sebelum-sebelumnya. Dulu kalau diperhatikan petugas agak terkesan acuh tak acuh kepada masyarakat dan kurang respon terhadap keinginan kami untuk mendapatkan pelayanan tapi sekarang sudah ada perbaikan karena waktu saya datang petugas langsung menanyakan apa kepentingan saya”.(HN, 12 desemeber 2018).

Berdasarkan hasil observasi penulis, terkadang petugas tidak ada di tempat karena sedang ada di luar kantor untuk menghadiri kegiatan di luar kepentingan organisasi dan hal inilah terkadang membuat masyarakat pengguna jasa harus menunggu. Selain itu, pengguna jasa dibiarkan menunggu dengan alasan petugas yang bersangkutan lagi sementara mengikuti rapat dan sedang dipanggil oleh pimpinan. Penuturan seorang aparat menunjukkan bahwa prioritas pengguna jasa tergantung dari tingkat kepentingannya.

Berikut adalah wawancara dengan kepala sub seksi pendaftaran hak tanah

“jika sedang melayani masyarakat pengguna jasa dan pimpinan memanggil, maka pelayanan di selesaikan terlebih dahulu baru menghadap ke atasan, namun jika panggilan pimpinan bersifat urgen dan segera dipenuhi. Sebenarnya semua tergantung dari tingkat kepentinga”.(NL, 10 desmeber 2018).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang layak pada masyarakat. Masyarakat masih ditempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga sering kali dipinggirkan oleh kepentingan yang lain.

Adapun penuturan pengguna jasa ;

“Kalau untuk saya sendiri, saya pernah mengeluhkan mengenai hasil pelayanan itu yang belum jadi-jadi ke salah satu pegawai lalu dari sana mengatakan akan secepatnya menyelesaikan sertifikat saya dan segera menerbitkan sertifikatnya. Alasan dari sana yaitu katanya masih banyak berkas lain mau di lihat dulu yaitu yang belum diproses makanya dari sana agak keteteran ngurusnya dan meminta kesediaan saya untuk menunggu sampai sertifikat tersebut terbit (HF, 10 Desember 2018)

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa dalam merespon keluhan layanan, terdapat tiga cara yaitu melalui pengaduan secara langsung, pengaduan tidak langsung tertulis, dan pengaduan tidak langsung melalui media komunikasi.

## **2. Faktor Determinan Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di BPN**

### **Luwu Timur.**

#### **a. Faktor pendukung**

Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelegaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayanannya yaitu

birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan situasi dilapangan maka faktor Pendukung itu kami simpulkan sebagai berikut :

### **1). Kerjasama antara aparat**

Kerja sama antara aparat, baik antara pimpinan dan bawahan, antara sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperluka dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat hendaknya saling berkerja sama a). Komunikasi yang baik dan b). Kerja sama antara atasan dan bawahan.

#### **a). Komunikasi yang baik**

Komunikasi merupakan salah satu yang penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Pentingnya sebuah komunikasi mendorong setiap organisasi untuk dapat menutupi jurang yang terbentang antara pihak pemerintah dengan masyarakat sebagai publiknya guna membina hubungan yang baik, khususnya di bidang pelayanan publik.

Berikut wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

“dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah kami harus berkomunikasi baik dengan masyarakat supaya masyarakat lebih cepat mengerti tentang persyaratan-persyaratan apa saja yang harus di siapkan dalam pengurusan supaya tidak ada lagi kendala-kendala dalam memperlambat pengurusan.”  
(ST, 03 desember 2018).

Komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna yang merupakan hal yang utama dalam satu sistem sosial atau organisasi dengan kata

lain, orang yang mempelajari komunikasi organisasi-organisasi untuk menjadi pimpinan yang lebih baik.

Berikut hasil wawancara dengan pengguna jasa ;

“ waktu saya mengurus sertifikat tanah saya sangat senang karena pelayanannya sangat ramah dan nyambung dalam berkomunikasi sehingga saya pun mengerti tentang persyaratan-persyaratan yang apa saja dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat”. (IH, 12 desember 2018)

Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian intrgrasi dari organisasi.Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antara orang, antara bagian dalam organisasi tersebut.Kamunikasi yang dilakukan didukung kepemimpinan yang efektif dari pimpinan untuk mengarahkan bawahan untuk mencapai tujuan. Pimpinan harus dapat menggunakan gaya komunikasi kepimpinan dengan baik untuk memotivasi bawahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa ;

“ dalam berkomunikasi sikap mereka terhadap saya baik, ramah dan sopan. Kadang ada yang suka bercanda juga, soalnya ada salah satu teman saya yang berkerja di sana”. (IH,12 desemebr 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang di lakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani ramah, sopan dan santun sihingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah di berikan.

Adapun wawancara pengguna jasa

“ Iya mereka menghargai, karena saat saya masuk kesana pegawai langsung penyambut kedatangan saya dengan ramah dan menanyakan keperluan saya”. ( 12 desember 2018).



Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap menghargai pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani dengan ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah di berikan.

#### **b). Kerja sama antara atasan dan bawahan**

Persoalan klasik yang sering terjadi adalah ketika atasan tidak melihat bawahan seringkali takut untuk melakukan kesalahan dan kegagalan. Hal ini membuat bawahan menjadi kaku dan tidak kreatif. Atasan pun tidak menyadari dengan membuat bawahan menjadi nyaman maka produktivitas dapat ditingkatkan.

Berikut hasil dengan wawancara Plt BPN Luwu Timur

“ Atasan dan bawahan tidak hadir bersama-sama untuk menjadi musuh, keduanya hadir untuk dapat berkerjasama menghasilkan sesuatu yang baik”. (ST, 03 desember 2018).

Kunci relasi yang baik adalah komunikasi. Komunikasi dengan atasan dapat dilakukan dengan beberapa tips sehingga tidak menimbulkan kesan bawahan atasan adalah penindas dan bawahan selalu hidup dalam ketakutan.

Adapun penuturan kepala seksi pengadaan tanah.

“ menurut saya, ada tiga hal yang harus diingat oleh para atasan, yaitu berfikir strategis, kelola emosi dengan bijak, dan ingatlah untuk membantu orang lain menemukan potensinya”. (FA, 10 desember 2018 )

Berpikir strategis akan membantu penggambaran tujuan-tujuan jangka panjang dan prioritas yang harus dilakukan. Emosi yang dikelola dengan baik dapat membantu tim mengatasi kelelahan, target dan kebosanan . membantu orang

lain menemukan potensinya saat berkerja sama akan membantu tim untuk meningkatkan kinerjanya.

Berikut adalah wawancara dengan sepala sub seksi pendaftaran hak tanah

“ Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih mudah, cepat dan tepat, maka kerjasama antara atasan dan bawahan merupakan kunci utama. Karena dengan atasan dan bawahan saling membutuhkan”. (NL, 10 desemebr mei 2018)

Menurut pengamatan penulis memang menerapkan sistem pembagian wewenang bukan pemisahan wewenang. Maksudnya adalah aparat yang satu dengan yang lainnya berkerja sama dalam menyelesaikan suatu tugas, tanpa tergantung pada bidang kerja masing-masing.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa ;

“ Sebaik dalam melayani pengguna jasa meraka harus berkerja sama yang baik antara atasan dan bawahan supaya dalam pengurusan sertifikat tanah cepat di selesaikan kami” (AN, 12 desemeber 2018).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa pengguna jasa sangat menginginkan kerja sama antara atasan dan bawahan dalam melayani masarakat yan ingin mengurus sertifikat tanah, supaya cepat selesai dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan.

## **2). Landasan Hukum**

Landasan hukum adalah peraturan yang menjadi dasar/ mendasari dalam melaksanakan kegitan-kegiatan tertentu. Dengan adanya landasan hukum suatu kegiatan yang dilaksanakan harus berdasarkan hukum/ peraturan yang berlaku seperti a. Peraturan presiden dan menteri , sehingga tercipta ketertiban dan keteraturan.

### **a). Peraturan Presiden dan Menteri**

Pelatihan-pelatihan bagi aparat diperlukan untuk menunjang dan meningkat. Temuan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa acuan penyelenggaraan pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahn Nasional Luwu Timur adalah sebagian aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesi Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementrerian Agrarian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, serta Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahn Nasional Republik Indonesia No 38 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasioanal dan Kantor Pertanahan dan Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahn Nasional Nomor 08 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agrarian dan Tata Ruan/Badan Pertanahn Nasional

Hasil wawancara dengan kepala seksi pengadaan tanah

“ Yang menjadi Akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah adalah peraturan presiden dan peraturan menteri, itu langsung dari pusat, kita mengikuti apa yang telah di tetapkan. (FA,10 dseember 2018

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementrerian Agrarian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, serta Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahn Nasional Republik Indonesia No 38 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasioanal dan Kantor Pertanahan dan

Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahn Nasional Nomor 08 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agrarian dan Tata Ruan/Badan Pertanahn Nasional, pengguna jasa hanya diwajibkan membayar biaya retribusi yang telah ditentukan berdasarkan luas tanah, dan terhadap biaya formulir yang dikenakan tidaklah tercantun di aturan tersebut dengan kata lain penggutan terhadap biaya formulir tersebut dapat dikatakan illegal.

Berikut adalah wawanara dengan kepala sub bagian pendaftaran hak tanah

“ Untuk biaya administrasi, pengguna jasa sama sekali tidak diberikan biaya, kecuali dalam hal retribusi di kenakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan”. (NL,10 desember).

Pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurang meliputi : persyaratan prosedur pelayanan, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hanya saja, dalam realisasinya masih terdapat penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang akuntabel kepada pengguna jasa.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa ;

“ Prosedur terlalu rumit dan saya tidak mengerti isi akan aturan itu yang mengatur mengenai sertifikat tanah . Faktor yang mendorong saya membuat sertifikat tanah karena saya ingin tanah yang saya tempati sudah mempunyai izin dan bukti adalah milik saya dan mempunyai perlindungan hukum yang kuat”.(AN,10 desember 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan dalam mengurus sertifikat tanah terlalu rumit dan tidak mengerti isi akan aturan dan isi dari peraturan

presiden dan menteri. Faktor yang mendorong masyarakat ingin membuat sertifikat tanah ialah adanya bukti kepemilikan mempunyai hukum yang kuat.

Berikut wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

“ hambatan-hambatan yang ditemui dalam penerbitan sertifikat antara lain kurang lengkap blangko atau persyaratan-persyaratan pengajuan permohonan, adanya permasalahan mengenai batas-batas tanah dan tingkat pendidikan yang relative rendah sehingga masyarakat kurang mengerti isi aturan”. (ST, 03 desember 2018 ).

Berdasarkan hasil penelitian di atas menemukan bahwa hambatan-hambatan yang di alami pengguna jasa yaitu kurang lengkap blangko atau persyaratan-persyaratan pengajuan pemohon, adanya permasalahan batas-batas tanah dan tingkat pendidikan yang relative rendah sehingga masyarakat kurang mengerti isi aturan yang mengaturnya.

#### **a. Faktor Penghambat**

##### **1). Tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan**

Dalam sebuah pelayanan ketidak jelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun ;(a).ketepatan waktu .

##### **a). Ketepatan waktu**

Dalam sebuah pelayanan ketidak jelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun tidaklah seperti harapan.

Akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur tidak terlepas dari berbagai hambatan yang menyertainya. Hambatan yang sering terjadi adalah sulitnya untuk mensinergikan pelayanan yang diberikan ke dalam suatu program yang terpadu. Akan tetapi tidak semua kegiatan-kegiatan tidak dapat di sinergikan dengan pelayanan akan tetapi ada kegiatan yang di sinergikan dengan baik dan mudah, dan itu tergantung langkah dan proses.

Aspek yang dalam pelayanan terhadap pengguna jasa adalah faktor yang bersumber dari luar, meliputi: Rendahnya kesadaran masyarakat pengguna jasa dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sehingga banyak yang tidak mengikuti aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Telah jelas bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah telah menetapkan bahwa proses pelayanan sertifikat tanah itu 98 (Sembilan puluh delapan) hari kerja tersebut mulai dari pendaftaran di badan pertanahan dan sampai dengan diterbitkannya sertifikat tanah tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan Plt BPN Luwu Timur

“ Tenggang waktu untuk mengurus itu sekitar 98 hari itu kalau pemohon melengkapi semua persyaratan yang sudah ditetapkan. Namun, jika kita melihat banyaknya berkas pemohon yang masuk jelas seringkali lebih dari ketentuan waktu yang ditetapkan. Namun, jika kita melihat banyaknya berkas pemohon yang masuk jelas seringkali lebih dari ketentuan waktu yang ditetapkan, belum lagi permasalahan yang di temui di lapangan. (ST, 03 Desember 2018).

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pengurusan sertifikat tanah dilihat baik dari segi persyaratan maupun dari segi prosedur sudah cukup jelas dan sudah sesuai

dengan peraturan yang ditetapkan yaitu melalui Peraturan presiden dan menteri. Namun, Dari segi waktu pengurusan atau penyelesaian sertifikatkan tanah masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu.

Berikut wawancara pengguna jasa ;

Waktu saya mengurus sertifikat tanah , saya menunggu sangat lama baru bisa selesai” ( HN,10 desemeber 2018).

Berdasarkan wawancara di atas tentang waktu penguusan sertifikatkan tanah di Badan Pertanahan Nasiaoanl Luwu Timur menyatakan bahwa dalam pengurusa sertifikatkan di menunggu waktu yang tak sebentar dalam pengurusan sertifikatkan tanah, di membutuhkan waktu yang lama bahkan ada sampai setahun.

Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian, lamanya proses pengurusan sertifikatkan lebih banyak disebabkan tidak lengkapnya persyaratan teknis berupa letak lokasi perbatasan, hal ini disebabkan batas tanah yang disetor selalu salah karena tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, banyaknya pemohon di badan pertanahan yang masuk tiap hari membuat berkas tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

## **2). Kemampuan Sumber Daya Manusia Pegawai masih kurang**

Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Kemampan sumber daya manusia tdak dapat dilihat dari satu sisi saja,namun harus mencangkup keseluruhan dari daya pikir dan daya fisiknya

### **a). Melayani sikap ramah dan sopan santun**

Keramahan dan kesopan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh

pegawai . Pengguna layanan tentunya akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan.

Berikut wawancara dengan kepala seksi pengadaan tanah

“Ya tentunya sudah kita lakukan pelayanan sebaik mungkin dalam melayani pengguna jasa yang ingin membuat sertifikat tanah”.(FA, 10 Desember 2018).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa dalam melayani pengguna jasa mereka sudah melakukan pelayanan sebaik mungkin dalam melayani pengguna jasa yang ingin membuat sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur

Berikut wawancara dengan pengguna jasa;

“Sikap mereka terhadap saya baik, ramah dan sopan.Kadang ada yang suka bercanda juga, soalnya ada salah satu teman saya yang kerja di sana”. (AN, 10 Desember 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap pegawai dalam melayani dengan ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa;

“ Menurut saya pegawai disana melayani dengan membeda- beda kan pelayan satu dengan pelayan yang lain”. (HF, 12 Desember 2018 )

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa pegawai di sana melayani pengguna layanan membeda-bedakan karna pegawai lebih memahulukan keluarga nya yang ingin mengurus sertifikat tanah.



Berikut wawancara dengan kepala seksi pengadaan tanah

“Sebisa mungkin kita selalu berusaha menghargai setiap apa yang pengguna layanan, butuhkan. Misalnya saja dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberatkan penjelasan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna layanan” (FA, 10 Desember 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa menyatakan bahwa pegawai sebisa mungkin dan selalu berusaha menghargai setiap apa yang pengguna layanan butuhkan. Misalnya dengan menyapa pengunjung dan memberikan senyum dengan pengguna layanan dan menanyakan keperluan pengguna jasa.

Adapun wawancara dengan pengguna jasa;

“Iya mereka tidak menyapa saya pada saat saya masuk kesana pegawai sibuk melayani pengguna jasa yang lain pegawainya tidak menyambut kedatangan saya dengan ramah dan menanyakan keperluan saya”. (HN, 12 Desember 2018)

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap menghargai terhadap pengguna layanan kurang baik. Baik dari peneliti maupun pengguna layanan, setiap ada pengguna layanan yang masuk kesana langsung tidak di hiraukan oleh pengguna layanan. Karena mereka begitu sibuk mengurus pelayanan yang lain.

#### **b).Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan**

Kedisiplinan merupakan suatu keharusan bagi instansi pemerintah yang kepentingan publik, karena kedisiplinan yang menyangkut kepentingan publik, karena kedisiplinan pegawai merupakan hal yang sangat diutamakan karena akan mempengaruhi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dapat berupa disiplin masuk jam kerja, ataupun disiplin proses pelayanan.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa;

“ Kedisiplinan pegawai sangat penting bagi berlangsungnya suatu pelayanan” (HN, 10 Desember 2018 )

Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan akan berimbas pada kepuasan pada pengguna layanan pengurusan sertifikat tanah . Kedisiplinan pegawai akan sangat mempengaruhi kualitas kerja pada pegawai.

Adapun penuturan pengguna jasa yaitu :

“ Setiap saya datang kesana pagi ataupun siang pasti di loket pelayanan selalu ada pegawainya. Jadi menurut saya loket pelayanan disana ngga pernah ada loket tanpa pegawai pada jam kerja”(AN, 12 Desember 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kedisiplinan pegawai di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur sudah termasuk baik. Hal ini dikarenakan pegawai di sana sebagian besar sudah masuk kerja pada waktunya.

Berikut wawancara Plt BPN Luwu Timur

“ jelas kami mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadi. Karena saat di kantor memang sudah menjadi kewajiban setiap pegawai untuk lebih mementingkan kewajiban setiap pegawai untuk lebih mementingkan kewajiban pengguna layanan terlebih dahulu”. (ST, 03 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di jelaskan bahwa mereka mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadi. Karena setiap pegawai diperintahkan untuk mementingkan kewajiban setiap pengguna layanan terlebih dahulu.

Adapun wawancara pengguna layanan mengungkapkan bahwa:

“ iya sudah mendahulukan kepentingan pemohon dalam proses pelayanan karena sudah menjadi tugas mereka juga to”. (AN, 10 Desember 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan bahwa pegawai sebagai pemberi layanan sudah melakukan tugasnya dengan baik yang mana pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi. Hal ini diperlukan demi proses pembuatan sertifikat dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di BPN Luwu Timur**

Bagian ini akan di bahas dan dianalisis mengenai hasil dari wawancara penelitian ke dalam kategori penarikan kesimpulan secara induktif. Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa akuntabilitas pelayanan publik pembuatan sertifikat tanah akan dianalisis menggunakan Teori Akuntabilitas dari Elwood (2006), terkait dengan prosedur yang digunakan dalam mengukur akuntabilitas pelayanan. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pemberian pelayanan publik yang patuh terhadap prosedur, cepat, murah biaya dan responsif. Dapat digambar melalui persyaratan mekanisme, jangka waktu dan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik .

##### **a. Kepatuhan Terhadap Prosedur**

Pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur (BPN) pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sesuai dengan prosedur, pemohon yang mengurus sertifikat harus mematuhi peraturan yang berlaku yaitu melalui tahap demi tahap dalam proses pengurusan tersebut dan semua itu dilalui dalam dalam kurang waktu lebih 98 (sembilan puluh delapan) hari kerja.

Kepatuhan terhadap prosedur dalam pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur memiliki dua acuan pokok dalam pelayanan, yaitu ; aturan dan SOP, dimana kedua acuan ini belum serta merta di laksanakan dengan baik. Dalam pemberian pelayanan sering kali di temukan ketidaksesuaian antara aturan serta SOP nya, ini terjadi karena di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur aturan dan SOP nya belum ada yang tertera di kantor atau pun di papan informasi sehingga masyarakat masih kebingungan mengenai aturan yang ada. Jika di kaitkan dengan teori Elwood (Raba, 2006) mengemukakan bahwa yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan aturan lainnya diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik serta perlu di lakukan audit kepatuhan. Akan tetapi yang terjadi di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur belum melakukan yang namanya audit kepatuhan. Sama halnya di katajkan oleh Tjokromidjojo (2001) bahwa akuntabilitas akan berjalan dengan baik apa bila menenuhi poin akuntabilitas politik dari pemerintah melalui lembaga perwakilan, pelembagaan budget, pengawasan BPK, serta hukum dalam bentuk reformasi hukum, dan pengembangan perangkat hukum dan akuntabilitas pada rakyat melalui sistem perwakilan. Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa dalam kepatuhan terhadap prosedur di dalam pelayanan belum maksimal.

#### **b. Pelayanan publik yang murah biaya**

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat. Dengan adanya

transparansi informasi akan memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap kepastian layanan yang akan diterima, khususnya tentang kepastian biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan. Akuntabilitas proses Elwood (Raba, 2006) yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas apakah sudah cukup baik, jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsive, dan murah biaya. Sama halnya yang di kemukakan oleh Yango (2000:32) yaitu *Managerial accountability* yang menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya. Apa yang dikemukakan oleh Elwood (Raba:2006) dan Yango (2000:32) mengenai pelayanan yang murah biaya jika peneliti kaitkan apa yang terjadi di lapangan sesuai dengan hasil penelitian bahwa adanya kesenjangan yang terjadi antara pelayan dan pengguna jasa, karena masyarakat masih mengeluhkan banyaknya biaya yang di keluarkan dalam pengurusan sertifikat tanah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang murah biaya dalam hal ini pengurusan Pelayanan sertifikat tanah masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang ada misalnya prosedur/persyaratan yang masih kurang efektif dan memberatkan masyarakat yang tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses yang dibutuhkan, dan juga masih terjadi praktek percaloan yang selama ini menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **c. Kepatuhan terhadap standar dan waktu**

Kepatuhan terhadap waktu pelayanan harus jelas dan tepat sehingga masyarakat memiliki jaminan waktu penyelesaian, jenis akuntabilita ini dapat dikatakan akuntabilitas terhadap waktu, serta akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan (Mardiasmo:2004). Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian jika di kaitkan dengan teori maka terjadi kesenjangan apa yang dikatakan (Mardiasmo:2004) dan Elwood (Raba:2006), lamanya proses pengurusan Pelayanan sertifikat tanah lebih banyak disebabkan oleh syarat dan mekanisme yang berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan. Seperti kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan kepala lingkungan, lurah/kepala desa dan camat , dan dinas-dinas terkait serta persetujuan dari kepala kantor untuk mengeluarkan izin, jarang ada ditempat untuk menjalankan tugasnya. Standar waktu yang ditetapkan terkadang tidak sesuai, oleh karena itu masyarakat yang mengurus membutuhkan waktu lama untuk menunggu terbitnya sertifikat tanahnya.

Tentunya kondisi seperti ini dapat menimbulkan adanya rasa kurang puas masyarakat. Sebab apapun alasan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan bukanlah suatu hal yang penting bagi mereka, yang terpenting bagi masyarakat adalah mereka bisa mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Ketidak pastian waktu pelayanan membuat sebagian pengguna jasa lebih memilih calo, karena masyarakat beranggapan bahwa itu merupakan jalan pintas untuk lebih mempercepat proses pengurusannya.

#### **d. Pelayanan publik yang *Responsive***

Pelayanan publik yang *responsive* merupakan akuntabilitas proses dimana pelayan harus mampu memberikan respon baik kepada masyarakat dan mampu mengetahui keinginan masyarakat, Pegawai selaku pemberi layanan harus senantiasa memberikan respon yang baik kepada pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa narasumber dan observasi di lapangan, penulis melihat bahwa masyarakat pengguna jasa penerbitan sertifikat tanah, mereka menyatakan pendapat pelayanan dengan berbagai variasi. Namun, dominan mengatakan respon yang di berikan cukup baik. Pelayanan publik yang akuntabel merupakan pelayanan yang *responsive*, pelayanan *responsive* tentu pelayanan yang diutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Plumter (2006) menyatakan bahwa untuk mencapai akuntabilitas diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. *Exemplary Leadership*, dimaksudkan bahwa seorang pemimpin harus sensitif, responsif, akuntabel dan transparan kepada bawahan.
2. *Publik Debate*, Artinya sebelum kebijakan benar disahkan seharusnya diadakan *publik debate* terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang maksimal
3. *Coordination*, bahwa koordinasi yang baik antara semua instansi pemerintah akan sangat baik bagi tumbuh kembangnya akuntabilitas.

4. *Autonomy*, artinya instansi pemerintah dapat melaksanakan kebijakan menurut caranya sendiri yang paling menguntungkan, paling efisien dan paling efektif bagi pencapaian tujuan.
5. *Explicitness and clarity*, artinya standar evaluasi kinerja harus diungkapkan secara nyata dan jelas sehingga dapat diketahui secara jelas apa yang harus diakuntabilitaskan.
6. *Legitimacy*, tujuan dan makna akuntabilitas harus dikomunikasikan secara terbuka pada semua pihak sehingga standar dan aturannya dapat ditentukan dapat diterima oleh semua pihak.
7. *Negotiation*, maksudnya harus dilakukan negosiasi nasional mengenai perbedaan-perbedaan tujuan dan sasaran, tanggungjawab dan kewenangan setiap instansi pemerintah.
8. *Educational campaign and publicity*, dimaksudkan perlu pilot project pelaksanaan akuntabilitas yang kemudian dikomunikasikan kepada seluruh masyarakat sehingga akan diperoleh ekspektasi mereka dan bagaimana tanggapan mereka mengenai hal tersebut
9. *Feed back and evaluation*, bahwa akuntabilitas harus terus menerus ditingkatkan dan disempurnakan, maka perlu informasi sebagai umpan balik dari penerima akuntabilitas serta dilakukan evaluasi perbaikannya
10. *Adaption and recycling*, yaitu perubahan yang terjadi dimasyarakat akan mengakibatkan perubahan dalam akuntabilitas. sistem akuntabilitas harus secara terus menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi dimasyarakat.



## **2. Faktor Deteminan Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat di BPN Luwu Timur**

### **a. Faktor Pendukung**

Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelegaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayanannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan situasi dilapangan maka faktor Pendukung itu kami simpulkan sebagai berikut :

#### **1). Kerjasama antara aparat**

Kerja sama antara aparat, baik antara pimpinan dan bawahan, antara sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat hendaknya saling berkerja sama dengan dua hal, yakni ;(a). Komunikasi yang baik dan (b). Kerja sama antara atasan dan bawahan.

### **a). Komunikasi yang baik**

Komunikasi merupakan salah satu yang penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Pentingnya sebuah komunikasi mendorong setiap organisasi untuk dapat menutupi jurang yang terbentang antara pihak pemerintah dengan masyarakat sebagai publiknya guna membina hubungan yang baik, khususnya di bidang pelayanan publik.

Komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna yang merupakan hal yang utama dalam satu sistem sosial atau organisasi dengan kata lain, orang yang mempelajari komunikasi organisasi-organisasi untuk menjadi pimpinan yang lebih baik. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian interaksi dari organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antara orang, antara bagian dalam organisasi tersebut. Komunikasi yang dilakukan didukung kepemimpinan yang efektif dari pimpinan untuk mengarahkan bawahan untuk mencapai tujuan. Pimpinan harus dapat menggunakan gaya komunikasi kepemimpinan dengan baik untuk memotivasi bawahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara pada hasil penelitian dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah diberikan, dapat dikatakan bahwa sikap menghargai pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani dengan ramah, sopan dan

santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah di berikan.

#### **b). Kerja sama antara atasan dan bawahan**

Persoalan klasik yang sering terjadi adalah ketika atasan tidak melihat bawahan seringkali takut untuk melakukan kesalahan dan kegagalan. Hal ini membuat bawahan menjadi kaku dan tidak kreatif. Atasan pun tidak menyadari dengan membuat bawahan menjadi nyaman maka produktivitas dapat ditingkatkan.

Kunci relasi yang baik adalah komunikasi. Komunikasi dengan atasan dapat dilakukan dengan beberapa tips sehingga tidak menimbulkan kesan bawahan atasan adalah penindas dan bawahan selalu hidup dalam ketakutan. Berpikir strategis akan membantu penggambaran tujuan-tujuan jangka panjang dan prioritas yang harus dilakukan. Emosi yang dikelola dengan baik dapat membantu tim mengatasi kelelahan, target dan kebosanan. Membantu orang lain menemukan potensinya saat berkerja sama akan membantu tim untuk meningkatkan kinerjanya.

Menurut pengamatan penulis memang menerapkan sistem pembagian wewenang bukan pemisahan wewenang. Maksudnya adalah aparat yang satu dengan yang lainnya berkerja sama dalam menyelesaikan suatu tugas, tanpa tergantung pada bidang kerja masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pengguna jasa sangat menginginkan kerja sama antara atasan dan bawahan dalam melayani masyarakat

yan ingin mengurus sertifikat tanah, supaya cepat selesai dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan.

## **2). Landasan Hukum**

Landasan hukum adalah peraturan yang menjadi dasar/ mendasari dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Dengan adanya landasan hukum suatu kegiatan yang dilaksanakan harus berdasarkan hukum/ peraturan yang berlaku seperti ; (a). Peraturan presiden dan menteri , sehingga tercipta ketertiban dan keteraturan.

### **a).Peraturan Presiden dan Menteri**

Pelatihan-pelatihan bagi aparat diperlukan untuk menunjang dan meningkat. Temuan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa acuan penyelenggaraan pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahn Nasional Luwu Timur adalah sebagian aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesi Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementrerian Agrarian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, serta Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahn Nasional Republik Indonesia No 38 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasioanal dan Kantor Pertanahan dan Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahn Nasional Nomor 08 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agrarian dan Tata Ruan/Badan Pertanahn Nasional

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agrarian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, serta Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 38 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan dan Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 08 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agrarian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, pengguna jasa hanya diwajibkan membayar biaya retribusi yang telah ditentukan berdasarkan luas tanah, dan terhadap biaya formulir yang dikenakan tidaklah tercantun di aturan tersebut dengan kata lain penggutan terhadap biaya formulir tersebut dapat dikatakan illegal.

Pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurang meliputi : persyaratan prosedur pelayanan, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hanya saja, dalam realisasinya masih terdapat penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang akuntabel kepada pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan dalam mengurus sertifikat tanah terlalu rumit dan tidak mengerti isi akan aturan dan isi dari peraturan presiden dan menteri. Faktor yang mendorong masyarakat ingin membuat sertifikat tanah ialah adanya bukti kepemilikan mempunyai hukum yang kuat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menemukan bahwa hambatan-hambatan yang di alami pengguna jasa yaitu kurang lengkap blangko atau persyaratan-persyaratan pengajuan pemohon dan tingkat pendidikan yang relative rendah sehingga masyarakat kurang mengerti isi aturan yang mengaturnya.

## **b. Faktor Penghambat**

### **1). Tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan**

Dalam sebuah pelayanan ketidak jelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun a. ketepatan waktu .

#### **a). Ketepatan waktu**

Dalam sebuah pelayanan ketidak jelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun tidaklah seperti harapan.

Akuntabilitas pelayanansertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur tidak terlepas dari berbagai hambatan yang menyertainya.Hambatan yang sering terjadi adalah sulitnya untuk mensinergikan pelayanan yang diberikan ke dalam suatu program yang terpadu. Akan tetapi tidak semua kegiatan-kegiatan tidak dapat di senergikan dengan pelayanan akan tetapi ada kegiatan yang di sinergikan dengan baik dan mudah, dan itu tergantung langkah dan proses.

Aspek yang dalam pelayanan terhadap pengguna jasa adalah faktor yang bersumber dari luar, meliputi: Rendahnya kesadaran masyarakat pengguna jasa dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sehingga banyak yang tidak mengikuti aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Telah jelas bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah telah menetapkan bahwa proses pelayanan sertifikat tanah itu 98(Sembilan puluh delapan) hari kerjamulai dari pendaftaran di badan pertanahan dan sampai dengan diterbitkannya sertifikat tanah tersebut.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pengurusan sertifikat tanah dilihat baik dari segi persyaratan maupun dari segi prosedur sudah cukup jelas dan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu melalui Peraturan presiden dan menteri. Namun, Dari segi waktu pengurusan atau penyelesaian sertifikat tanah masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu.

Pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasiaoanl Luwu Timur dalam pengurus sertifikat masyarakat menunggu waktu yang tak sebentar dalam pengurusan sertifikat tanah, bahkan membutuhkan waktu yang lama ada sampai setahun.Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian, lamanya proses pengurusan sertifikat lebih banyak disebabkan tidak lengkapnya persyaratan teknis berupa letak lokasi perbatasan, hal ini disebabkan batas tanah yang disetor selalu salah karena tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, banyaknya pemohon di badan pertanahan yang masuk tiap hari membuat berkas tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

## **2). Kemampuan Sumber Daya Manusia Pegawai masih kurang**

Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir dan daya fisiknya

Kedisiplinan merupakan suatu keharusan bagi instansi pemerintah yang kepentingan publik, karena kedisiplinan yang menyangkut kepentingan publik, karena kedisiplinan pegawai merupakan hal yang sangat diutamakan karena akan mempengaruhi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dapat berupa disiplin masuk jam kerja, ataupun disiplin proses pelayanan.

Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan akan berimbas pada kepuasan pada pengguna layanan pengurusan sertifikat tanah. Kedisiplinan pegawai akan sangat mempengaruhi kualitas kerja pada pegawai. Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kedisiplinan pegawai di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur sudah termasuk baik. Hal ini dikarenakan pegawai di sana sebagian besar sudah masuk kerja pada waktunya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat di kemukakan berdasarkn hasil penelitian mengenai Akuntabilitas Pelayana Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur ini, adalah ;

1. Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur terlihat belum terakuntabelnya kepatuhan terhadap prosedur yang ada dalam aturan dan SOP, adanya pelayanan publik yang tidak murah biaya, dan tidak adanya kepastian biaya pelayanan serta kejelasan biaya dalam pengurusan sertifikat tanah, sehingga kepatuhan akan standar waktu pengurusan sertifikat juga tidak terlaksana dengan baik karena lamanya dalam pengurusan dan penernitan setifikat tanah. Disisi lain dalam respon pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat cukup memuaskan masyarakat yang dilayani.
2. Faktor determinan yaitu faktor pendukung dalam pelayana sertifikat tanah yaitu masih terjalinnya kerja sama antara aparat dan kerja sama antara atasan dan bawahan dan kuatnya landasan hukum. Faktor yang menghambat dalam pelayanan sertifikat tanah yaitu, tidak jelasnya proses dalam pelayanan dan kemampuan sumber daya manusia pegawai kurang.

## **B. Saran**

Berdasarkan pemaparan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti menyarankan, agar ;

1. Pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di Badan Petanahan Nasional Luwu Timur dalam kepatuhan terhadap prosedur harus ditingkatkan lagi sehingga dapat tercipta pelayanan yang efektif, dengan cara pemberian pendidikan dan pelatihan (diklat) yang relevan dengan bidang masing-masing
2. Biaya pelayanan harusnya lebih tranparan dan terbuka serta lebih jelas lagi agar tidak ada pihak yang dirugikan.
3. Dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Petanahan Nasional Luwu Timur harus patuh terhadap standar waktu yang telah di tetapkan dalam aturan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulla, Faisal. 2009. *Jalan Terjal Good Governance: Prinsip, Konsep & Tantangan Dalam Negara Hukum*. Pukab: Makassar.
- Adrian. 2002. *Sertifikat hak atas tanah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas Konsep Dan Implementasi*. Malang : UMM Press.
- Chandler, Ralph C and Plano Jack C. 1992. *The Public Administratio Dictionary Singapare*: John Wilwy & Sons.
- Citra, Nurkhamid. 2010. *Akuntabilitas Pelayanan dan Tranparansi Kebijakan Publik pada SKPD Kota Semarang*.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Inofatif*. Yogyakarta: Gadya Mada University Press
- Ellwood, Sheila. (1993). *Parish and Town financial Accountability Management, Local Government Studies*.
- [Tribunnews.com/amp/2018/05/07/sertifikat](http://Tribunnews.com/amp/2018/05/07/sertifikat) tanah di bpn luwu timur.
- Kohler, 1995, *Reporting on the entity's control structure*, Managerial financial accountability, performance accountability.
- Kumortomo, Wahyudi. 2005, *Akubtabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Keputusan Menteri PAN Nomor.26/KEP/M/.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo, 2004. *Akuntabilitas Sektor Publik*, penerbit Andi.
- Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Jakarta :Detail Rekod.
- Soleman, Rusman. 2007. *Akuntabilitas Pelayanan Instansi Pemerintah Maluku Utara*
- Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Reflika Aditama.

- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soedarmayanti, 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Skirpsi : Satriani (2014), *Akuntabilitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah Menenga Pertama Negeri 2 Maiwa Kabupaten Endrekang*.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Administrasi Publik*. Jakarta :PT. Rajagrafindo Persada
- Peaturan pemerintah No. 24 Tahun 1997 Tentang *penfaftaran tanah*.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (konsep dan Implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.
- Yango, 2000. *Good Governance: Paradigma Baru Manajemen Pembangunan Akuntabilitas Jakarta*: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

## BIODATA PENELITI



**Irwanto**, dilahirkan di Bone pada hari Rabu tanggal 28 bulan Juni tahun 1995. Anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Alm. H. Sakka dan Hj. Hasnah memiliki adik laki-laki bernama Riswandi dan memiliki kakak perempuan yang bernama Kasmawati. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD 01 Dongi-dongi Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur dan lulus pada Tahun 2007 kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Burau Kabupaten Luwu Timur lulus pada Tahun 2010 dan melanjutkan pendidikan ditahap selanjutnya di SMA Negeri 1 Burau Kabupaten Luwu Timur dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam dan lulus pada Tahun 2013. Pada Tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Peneliti juga aktif dalam dunia organisasi intra kampus dengan terlibat secara aktif di Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah periode 2015-2016 dan bergabung menjadi salah seorang badan pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar periode 2016-2017, Peneliti juga aktif di organisasi ekstra kampus.

Dengan ketekunan hingga motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, peneliti telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan National Luwu Timur”



