

SKRIPSI

**AKUNTABILITAS PENGURUSAN  
SERTIFIKAT TANAH DI KABUPATEN WAJO**

Disusun oleh :

MUH. RUSLI

NOMOR STAMBUK : 105610490414



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2019**

**AKUNTABILITAS PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH  
DI KABUPATEN WAJO**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

MUH. RUSLI

Nomor Stambuk :

105610490414

Kepada



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITASMUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Akuntabilitas Pengurusan Sertifikat Tanah Di  
Kabupaten Wajo  
Nama Mahasiswa : Muh. Rusli  
Nomor Stambuk : 10561 0490 414  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Dekan

Ketua Jurusan

Fisip Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara



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

Nasrul Haq, S.Sos M.Pa

\* ABSTRAK

**PENERIMAAN TIM**

Muhammad Ridwan, *Administrasi Pemerintahan* Serifikasi Tawakul di  
Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Kabupaten Wajo Kabupaten Wajo Kabupaten Wajo Kabupaten Wajo  
Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan  
menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor  
0048/FSP/A.4-IL/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
sarjana (S.I) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas  
Muhammadiyah Makassar pada hari jum'at tanggal 30 bulan agustus tahun 2019.

**TIM PENILAI**

**Ketua**

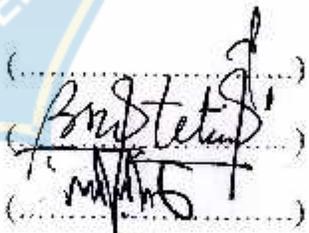
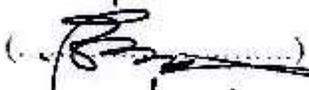
**Sekretaris**

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

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

**Penguji:**

1. Prof. Dr. Alyas, M.S (Ketua)
2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
4. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si


## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Rusli  
Nomor Stambuk : 105610490414  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : Akuntabilitas Pengurusan Sertifikat Tanah di Kabupaten Wajo adalah sepenuhnya merupakan karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Makassar, 2019  
Yang menyatakan

**Muhammad Rusli**

## ABSTRAK

**Muh. Rusli. *Akuntabilitas Pengurusan Sertifikat Tanah di Kabupaten Wajo* (dibimbing oleh Sudarmi dan Adnan Ma'ruf).**

Akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah adalah suatu keharusan yang harus dilaksanakan oleh pelayan publik apabila hal tersebut berkaitan dengan pengurusan sertifikat tanah yang notabennya harus berjalan sesuai dengan standar operasional yang seharusnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Wajo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Wajo secara umum terbilang cukup baik terlepas dari beberapa kekurangan yang harus dibenahi, hal ini dilihat aspek (1) Legitimasi, (2) Kualitas moral, (3) Kepekaan, (4) Keterbukaan, (5) Sumber daya, (6) Efisiensi, (7) Efektivitas. Kemudian pada faktor pendukung sumber daya manusia dalam hal ini pegawai, peralatan misalnya meteran, dan biaya. Sedangkan faktor penghambat ialah kelengkapan dokumen dari masyarakat yang bersangkutan.

***Kata Kunci*** : *Akuntabilitas pertanahan, pengurusan sertifikat tanah.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Akuntabilitas Pengurusan Sertifikata Tanah Di Kabupaten Wajo”**

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 yang terhormat Orang tua tercinta, Ayahanda H. Sulaeman dan Ibunda tercinta Hj. Suriani yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas.

Dr. Sudarmi, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos,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 Bapak Nasrul Haq,S.Sos,M.PA 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 dan letting Afiliasi 2014 Fikram, Basri, Supri, Irfan, Afiq, Erang dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak dan semangat untuk berjuang mencapai Toga.

Pihak Badan Pertanahan Kabupaten Wajo yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian. Teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih karena selalu mendukung dan memberi 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, 2019**

**Muh. Rusli**

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Konsep akuntabilitas .....	7
1. Konsep akuntabilitas .....	7
2. Jenis-jenis akuntabilitas .....	10
3. Tipe-tipe akuntabilitas .....	11
4. Bentuk-bentuk akuntabilitas.....	13
5. Tujuan akuntabilitas .....	13
6. Prinsip-prinsip akuntabilitas.....	14
7. Aspek-aspek akuntabilitas.....	15
8. Indikator akuntabilitas.....	16
9. Dimensi akuntabilitas.....	20
B. Konsep pengurusan sertifikat tanah .....	22
C. Kerangka pikir.....	30
D. Fokus penelitian .....	31
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Pengabsahan data .....	38

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 40**

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	40
1. Letak Geografis dan Profil BPN Kab. Wajo.....	40
2. Visi Misi.....	41
3. Alur pengukuran sertifikat tanah.....	46
B. Penelitian akuntabilitas sertifikat tanah di Kabupaten Wajo .....	47
C. Penelitian dan pembahasan mengenai faktor pendukung serta penghambat dalam akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di kabupaten wajo.....	93

### **BAB V. PENUTUP..... 98**

A. Kesimpulan .....	98
B. Saran.....	99

### **DAFTAR PUSTAKA..... 100**

### **DAFTAR LAMPIRAN..... 102**

A. Lampiran Pedoman Observasi .....	102
B. Lampiran Pedoman Wawancara .....	104
C. Lampiran Dokumentasi.....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jangka Waktu Penyelesaian Sertifikat Tanah .....	29
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir .....	30
---------------------------------------	----



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang mana didalamnya menyebutkan SAKIP merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklarifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Penyelenggaraan SAKIP ini dilaksanakan untuk menghasilkan sebuah laporan kinerja yang berkualitas serta selaras dan sesuai dengan tahapan-tahapan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) No. 53 tahun 2014 tentang rencana strategi, perjanjian kinerja, pengukuran kinerja, pengelolaan kinerja, dan review dan evaluasi kinerja. Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *Accountability* yang diartikan sebagai “yang dapat dipertanggungjawabkan”. Atau dalam kata sifat disebut sebagai *Accountable*. Tujuan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya pemerintah yang baik dan terpercaya. Sedangkan sasaran dari Sistem Akuntabilitas *Kinerja Instansi* Pemerintah adalah: Menjadikan instansi pemerintah yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsif terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya, Terwujudnya

transparansi instansi pemerintah, Terwujudnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan nasional, Terpeliharanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Akuntabilitas merujuk pada kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanahnya. Dalam Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”.. Dengan demikian tolok ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Secara umum Substansi Pertanahan diatur melalui satu Undang-Undang Pokok, yaitu UU No.5/1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang merupakan hukum dasar pertanahan, yang mengatur masalah pokok keagrariaan Indonesia secara garis besar. Sedangkan pelaksanaannya lebih lanjut diatur

kembali melalui Undang - Undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan perundangan lainnya. Dalam hal pelaksanaan upaya peletakan dasar - dasar pemberian kepastian hukum atas hak - hak tanah rakyat, yang dikaitkan dengan hukum privat, yaitu kepemilikan tanah pribadi (Orang dan Badan Hukum). Peraturan Pemerintah No.24/1997 (tentang Pendaftaran Tanah) yang menjabarkan bahwa pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Pemerintah kemudian menerbitkan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat atas kepemilikan tanah. Kepada masyarakat yang sudah mendaftarkan tanah miliknya, diberikan sertifikat tanah, agar mereka dapat dengan mudah membuktikan diri sebagai pemegang hak, dalam rangka untuk mendapatkan jaminan kepastian dan perlindungan hukum.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala instansi. (Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2013) Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk menyelenggarakan tugas

dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan dapat dibentuk lebih dari 1 (satu) Kantor Pertanahan di tiap kabupaten/kota salah satu tugas dinas pertanahan yaitu pelayanan pengurusan sertifikat tanah. Dalam pengurusan sertifikat tanah dinas pertanahan menyediakan pelayanan berbasis online meski masih ada yang belum menerapkan pelayanan online di kabupaten kota tersebut. Sertifikat tanah merupakan hal yang penting untuk kepastian kepemilikan tanah. Sertifikat tanah merupakan aset berharga bagi orang yang memiliki tanah. Tanpa sertifikat sebagai bukti kepemilikan tanah, maka tanah bisa saja di ambil alih oleh orang lain. Jika Anda telah memiliki hak atas tanah dan bangunan, Anda juga harus memiliki sertifikat sebagai bukti autentik. tentang Pendaftaran Tanah, sertifikat ialah surat tanda bukti hak atas tanah dan bangunan. Sertifikat sendiri dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) lewat kantor pertanahan masing-masing wilayah.

Proses penerbitan sertifikat hak atas tanah adalah merupakan rangkaian dari sistem administrasi pertanahan. Hukum agraria apabila dilihat dari isi aturan hukum adalah hukum yang mengatur hal yang bertalian dengan tanah. Ini berarti bukan saja menyangkut pengaturan tentang hubungan hukum antara manusia dengan tanah saja tetapi juga mengatur penyelenggaraan peruntukan, penggunaan, dan penyediaan serta pemeliharaan. Tidak akuntabelnya pelayanan administrasi pertanahan di Kabupaten Wajo berakibat pada timbulnya berbagai macam persoalan mengenai hal-hal yang terkait dengan bukti kepemilikan hak atas tanah, seperti masalah *mall* administrasi

(melangkahi prosedur), adanya sertifikat ganda hingga persoalan gratifikasi biaya pendaftaran sertifikat tanah. Tidak adanya akuntabilitas dan transparansi dalam administrasi pertanahan juga berdampak pada permasalahan bukti kepemilikan hak atas tanah termasuk pula atas hak atas tanah yang pada akhirnya menyebabkan sengketa pertanahan muncul di dalam masyarakat. Kemudian dalam pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan khususnya di Kabupaten Wajo masih ada oknum yang tidak bertanggungjawab, masih menerapkan kecurangan-kecurangan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah. Bahkan dalam pengurusan sertifikat tanah masih ada pembayaran pengurusan yang melewati batas pembayaran seharusnya. Serta membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penyelesaian pengurusan sertifikat tanah.

Menyikapi fenomena yang ada, sudah seharusnya pemerintah terkait mengambil langkah konkret dan lebih meningkatkan pelayanan sertifikat tanah yang baik dan sesuai dengan prosedur yang ada dan berdasarkan undang-undang yang terkait.

### **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai bentuk kontribusi akademik guna menambah khazanah keilmuan pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya menyangkut persoalan akuntabilitas pengurusan tanah serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

##### 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten wajo dan Badan terkait agar konsisten memberikan atensi serta pengawasan terhadap birokratnya didalam memberikan pelayanan dan sekaligus tetap menjunjung loyalitas tugas dan tanggung jawabnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Akuntabilitas**

##### **1. Pengertian akuntabilitas**

Konsep akuntabilitas berawal dari pemikiran bahwa, setiap kegiatan harus dipertanggungjawabkan kepada orang atau instansi yang memberi kewenangan untuk melaksanakan suatu program, seperti yang dinyatakan oleh Haris dalam Nico (2007: 349) bahwa, akuntabilitas merupakan kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut kebijakan fiskal, managerial dan program. Sedangkan menurut Djalil (2014: 63) definisi akuntabilitas tidak hanya itu, Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif) yang memunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), yang dapat dipertanyakan (*answerability*), yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*) dan yang memunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkan salah satu aspek dari administrasi publik/pemerintah.

Akuntabilitas dapat dilaksanakan dengan memberikan akses kepada semua pihak yang berkepentingan, bertanya atau menggugat pertanggungjawaban para pengambil keputusan dan pelaksana baik ditingkat program, daerah dan

masyarakat. Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* yang diartikan sebagai “yang dapat dipertanggungjawabkan”. Atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*. Lalu apa bedanya dengan *responsibility* yang juga diartikan sebagai “tanggung jawab”. Pengertian *accountability* dan *responsibility* seringkali diartikan sama. Padahal maknanya jelas sangat berbeda. Beberapa ahli menjelaskan bahwa dalam kaitannya dengan birokrasi, *responsibility* merupakan otoritas yang diberikan atasan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Sedangkan *accountability* merupakan kewajiban untuk menjelaskan bagaimana realisasi otoritas yang diperolehnya tersebut. Berkaitan dengan istilah akuntabilitas.

Media akuntabilitas yang memadai dapat berbentuk laporan yang dapat mengekspresikan pencapaian tujuan melalui pengelolaan sumber daya suatu organisasi, karena pencapaian tujuan merupakan salah satu ukuran kinerja individu maupun unit organisasi. Tujuan tersebut dapat dilihat dalam rencana strategik organisasi, rencana kinerja, dan program kerja tahunan, dengan tetap berpegangan pada Rencana Jangka Panjang dan Menengah (RJPM) dan Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Media akuntabilitas lain yang cukup efektif dapat berupa laporan tahunan tentang pencapaian tugas pokok dan fungsi dan target-target serta aspek penunjangnya seperti aspek keuangan, aspek sarana dan prasarana, aspek sumber daya manusia dan lain-lain. Menurut Dubnick (2005), akuntabilitas publik secara tradisional dipahami sebagai alat yang digunakan untuk mengawasi dan mengarahkan perilaku administrasi dengan cara memberikan kewajiban untuk dapat memberikan jawaban (*answerability*)

kepada sejumlah otoritas eksternal. Menurut Romzek dan Ingraham akuntabilitas publik dalam arti yang paling fundamental merujuk kepada kemampuan menjawab kepada seseorang terkait dengan kinerja yang diharapkan. Seseorang yang diberikan jawaban ini haruslah seseorang yang memiliki legitimasi untuk melakukan pengawasan dan mengharapkin kinerja. Berikut beberapa pengertian dari akuntabilitas. Akuntabilitas adalah suatu peningkatan dari rasa tanggung jawab, suatu yang lebih tinggi mutunya dari suatu tanggung jawab sehingga memuaskan atasan. Selain itu akuntabilitas adalah kondisi seseorang yang dinilai orang lain karena kualitas performannya menyelesaikan tujuan yang menjadi tanggung jawab. Pengertian akuntabilitas ini memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua reformasi sektor publik dan mendorong pada munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggungjawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang baik.

Prinsip akuntabilitas adalah merupakan pelaksanaan pertanggungjawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di bidang tugasnya. Prinsip akuntabilitas terutama berkaitan erat dengan pertanggungjawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Wahyudi Kumorotomo (2005) dalam bukunya Akuntabilitas Birokrasi Publik 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.

## 2. Jenis-Jenis Akuntabilitas

Menurut Saleh dan Iqbal dalam Afriyadi (2008), akuntabilitas merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia meliputi akuntabilitas intern seseorang dan akuntabilitas ektern seseorang.

- a. Akuntabilitas intern disebut juga akuntabilitas spiritual. Tidak sekedar tidak ada pencurian dan sensibilitas lingkungan, tapi lebih dari itu seperti adanya perasaan malu berbuat melanggar ketentuan dan lain-lain. Ini sangat besar maknanya bila semua orang memiliki sensibilitas spiritual seperti itu, alasan-alasan permisif seperti berbedanya kemampuan, tidak cukup waktu, tidak cukup sumber daya, dan sebagainya merupakan cikal bakal adanya korupsi dan akuntabilitas menjadi seperti kaca mobil berembun alias kabur. Hendaknya kita berusaha keras menghindari keluhan-keluhan semacam itu bila kita ingin melaksanakan akuntabilitas dengan sungguh-sungguh.
- b. Akuntabilitas ekstern seseorang adalah akuntabilitas kepada lingkungannya baik formal (atasan) maupun informal (masyarakat). Akuntabilitas ekstern lebih mudah diukur karena norma dan standarnya

jelas. Ada atasan, ada pengawas, ada kawan sekerja yang membantu, ada masyarakat konsumen yang sesekali menyoroti dan memberikan koreksi serta saran perbaikan, kelompok mahasiswa yang sensitif terhadap penyimpangan-penyimpanan, dan ada pula lembaga masyarakat penyeimbang yang kepeduliannya sangat tinggi seperti Indonesian *Corruption Watch (ICW)*, dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

### 3. Tipe-tipe akuntabilitas publik.

#### a) Akuntabilitas Keuangan

Keuangan harus dikelola secara tertib, taat pada peraturan, efektif, efisien, ekonomis, transparan, tanggungjawab dengan memperhatikan asas kedailan dan kepatuhan dan manfaat untuk masyarakat.

#### b) Akuntabilitas Administratif

Yaitu prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan, pengambilan keputusan didalam organisasi-organisasi publik melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu wajar apabila rumusan kebijakan merupakan hasil kesepakatan antara warga pemilih (*contituency*) para pemimpin, serta para pelaksana dilapangan sedangkan dalam bidang politik, yang juga berhubungan dengan masyarakat secara umum, akuntabilitas di definisikan sebagai mekanisme penggantian pejabat atau penguasa. tidak ada usaha untuk membangun momoloyalitas secara sistematis, serta ada definisi dan penanganan yang jelas terhadap

pelanggaran kekuasaan di bawah *rule of law* sedangkan *public accountability* di definisikan sebagai adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien.

C). Akuntabilitas kebijakan publik

A. Pada tahap proses pembuatan sebuah keputusan harus dibuat secara teoritis dan tersedia bagi setiap warga yang membutuhkan:

1. Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku artinya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
2. Adanya kejelasan dari sasaran kebijakan yang diambil dan sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi serta standar yang berlaku.
3. Adanya mekanisme untuk menjamin bahwa standar telah terpenuhi dengan konsekuensi mekanisme pertanggungjawaban jika standar tersebut tidak terpenuhi.
4. Konsistensi maupun kelayakan dari target operasional yang telah ditetapkan maupun prioritas dalam pencapaian target tersebut.

B. Pada tahap sosialisasi kebijakan ,beberapa indikator untuk menjamin akuntabilitas publik adalah :

1. Penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan, melalui media massa, media komunikasi personal.
2. Kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai Sasaran suatu program.

3. Akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat.
4. Ketersediaan sistem informasi manajemen dan monitoring hasil yang telah dicapai oleh pemerintah.

#### 4. Bentuk-Bentuk Akuntabilitas

- a) Akuntabilitas ke atas (*upward accountability*), menunjukkan adanya kewajiban untuk melaporkan dari pimpinan puncak dalam bagian tertentu kepada pimpinan eksekutif, seperti seorang dirjen kepada menteri.
- b) Akuntabilitas keluar (*outward accountability*), bahwa tugas pimpinan untuk melaporkan, mengkonsultasikan dan menanggapi kelompok-kelompok klien dan stakeholders dalam masyarakat.
- c) Akuntabilitas ke bawah (*downward accountability*), menunjukkan bahwa setiap pimpinan dalam berbagai tingkatan harus selalu mengkomunikasikan dan mensosialisasikan berbagai kebijakan kepada bawahannya karena sebagai apapun suatu kebijakan hanya akan berhasil manakala dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai.

#### 5. Tujuan Akuntabilitas

Untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

## 6. Prinsip – Prinsip Akuntabilitas

Dalam pelaksanaan akuntabilitas dalam lingkungan pemerintah, perlu memperhatikan prinsip-prinsip akuntabilitas, seperti dikutip Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2011) yaitu sebagai berikut :

- a) Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b) Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d) Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e) Harus jujur, objektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Selain prinsip-prinsip tersebut, akuntabilitas kinerja harus juga menyajikan penjelasan tentang deviasi antara realisasi kegiatan dengan rencana serta keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan akuntabilitas ini, diperlukan pula perhatian dan komitmen yang kuat dari atasan langsung instansi memberikan akuntabilitasnya, lembaga perwakilan dan lembaga pengawasan, untuk mengevaluasi akuntabilitas kinerja instansi yang bersangkutan.

## 7. Aspek – Aspek Akuntabilitas.

### a) Akuntabilitas adalah sebuah hubungan (*Accountability is a relationship*).

Hubungan yang dimaksud adalah hubungan dua pihak antara individu kelompok institusi dengan negara dan masyarakat. Pemberi kewenangan bertanggungjawab memberikan arahan yang memadai, bimbingan, dan mengalokasikan sumber daya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Di lain sisi, individu / kelompok / institusi bertanggung jawab untuk memenuhi semua kewajibannya. Oleh sebab itu, dalam akuntabilitas, hubungan yang terjadi adalah hubungan yang bertanggungjawab antara kedua belah pihak.

### b) Akuntabilitas berorientasi pada hasil (*Accountability is results-oriented*).

Hasil yang diharapkan dari akuntabilitas adalah perilaku aparat pemehntah yang bertanggung jawab, adil dan inovatif. Dalam konteks ini, setiap individu / kelompok / institusi dituntut untuk bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, serta selalu bertindak dan berupaya untuk memberikan kontribusi untuk mencapai hasil yang maksimal.

### c) Akuntabilitas membutuhkan adanya laporan (*Accountability requires reporting*).

Laporan kinerja adalah perwujudan dari akuntabilitas. Dengan memberikan laporan kinerja berarti mampu menjelaskan terhadap tindakan dan hasil yang telah dicapai oleh individu / kelompok / institusi, serta mampu memberikan bukti nyata dari hasil dan proses yang telah

dilakukan. Dalam dunia birokrasi, bentuk akuntabilitas setiap individu berwujud suatu laporan yang didasarkan pada kontrak kerja, sedangkan untuk institusi adalah LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah).

- d) Akuntabilitas memerlukan konsekuensi (*Accountability is meaningless without consequences*).

Akuntabilitas adalah kewajiban. Kewajiban menunjukkan tanggung jawab, dan tanggung jawab menghasilkan konsekuensi. Konsekuensi tersebut dapat berupa penghargaan atau sanksi.

- e) Akuntabilitas memperbaiki kinerja (*Accountability improves performance*).

Tujuan utama dari akuntabilitas adalah untuk memperbaiki kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pendekatan akuntabilitas yang bersifat proaktif (*proactive accountability*), akuntabilitas dimaknai sebagai sebuah hubungan dan proses yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal, penempatan sumber daya yang tepat, dan evaluasi kinerja. Dalam hal ini proses setiap individu / kelompok / institusi akan diminta pertanggung jawaban secara aktif yang terlibat dalam proses evaluasi dan berfokus peningkatan kinerja.

## 8. Indikator Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas yang telah dijelaskan di atas yang bersumber dari Rasul (2002: 11), diturunkan menjadi indikator akuntabilitas. Indikator

akuntabilitas digunakan sebagai alat ukur berdasarkan akuntabilitas. Penetapan alat ukur digunakan untuk membandingkan dan menilai kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan sesuai dengan rencana, pedoman dan peraturan. Berkenaan dengan indikator akuntabilitas tersebut menurut Kurniawan (Lalolo, 2003: 17) akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan terdiri dari beberapa elemen antara lain :

- a. Adanya akses publik terhadap laporan yang telah dibuat,
- b. Penjelasan dan pembenaran terhadap tindakan pemerintah,
- c. Penjelasan harus dilakukan dalam sebuah forum terbuka,
- d. Aktor harus memiliki kewajiban untuk hadir.

David Hulme dan Mark Turney dalam Raba (2010) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti :

1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan;

Legitimasi dianggap penting bagi pemimpin pemerintahan, karena para pemimpin pemerintahan dari setiap sistem politik berupaya keras untuk mendapatkan atau mempertahankannya. Dengan adanya legitimasi yang dimiliki oleh seorang pemimpin dapat menimbulkan kestabilan politik dan memungkinkan terjadinya perubahan sosial dan membuka kesempatan yang semakin besar bagi pemerintah untuk tidak hanya memperluas bidang-bidang kesejahteraan yang hendak ditangani, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan.

Legitimasi juga merupakan konsep yang menimbulkan hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin. Legitimasi dapat diartikan dalam arti luas dan arti sempit, dalam arti luas adalah dukungan masyarakat terhadap sistem politik, sedangkan dalam arti sempit merupakan dukungan masyarakat terhadap pemerintah yang berwenang. Antara kekuasaan normatif dan kualitas pribadi berkaitan erat dengan legitimasi. Legitimasi juga merupakan suatu tindakan perbuatan hukum yang berlaku, atau peraturan yang ada, baik peraturan hukum formal, etnis, adat-istiadat, maupun hukum kemasyarakatan yang sudah lama tercipta secara sah. Jadi, dalam legitimasi kekuasaan, bila seorang pemimpin menduduki jabatan dan memiliki kekuasaan secara legitimasi (*legitimate power*) adalah bila yang bersangkutan dianggap absah memangku jabatannya dan menjalankan kekuasaannya.

2. Keberadaan kualitas moral yang memadai;

Kualitas moral erat kaitannya dengan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dengan mengacu pada sikap, senyum aparat dalam melayani kebutuhan masyarakat.

3. Kepekaan;

Kepekaan merupakan sikap para aparatur pemerintahan, terhadap aspirasi masyarakat agar terciptanya kondisi masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan. Kepekaan dalam pelayanan publik berhubungan erat dengan kepekaan para aparat dalam menerima saran dan kritik maupun aspirasi dari masyarakat ketika meminta pelayanan.

#### 4. Keterbukaan;

Keterbukaan erat kaitannya dengan loyalitas kerja berupa kejujuran aparat dalam melakukan pelayan kepada masyarakat. Keterbukaan dalam pelayanan dimaksudkan agar proses pelayanan tersebut dapat diketahui oleh masyarakat.

#### 5. Pemanfaatan sumber daya secara optimal;

Yaitu mendayagunakan seluruh kemampuan aparat dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat.

#### 6. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas

Mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan kebijakan dalam pelayanan dan penerapannya pada masyarakat. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa.

Jadi menurut Hulme dan Turner, akuntabilitas terkait dengan beberapa pertanyaan berikut ini :

- a. Apakah para elit berkuasa telah dipilih melalui suatu pemilihan yang jujur, adil dan dengan melibatkan partisipasi publik secara optimal ?
- b. Adakah kualitas moral dan tingkah laku elit berkuasa cukup memadai?
- c. Apakah elit yang berkuasa memiliki kepekaan yang tinggi atas aspirasi yang berkembang di masyarakat luas ?
- d. Apakah para elit yang berkuasa memiliki keterbukaan yang memadai?

- e. Apakah sumber daya yang ada telah dimanfaatkan secara optimal ?
- f. Apakah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien ?

#### 9. Dimensi Akuntabilitas.

Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal bukan hanya pertanggungjawaban vertical. Tuntutan yang kemudian muncul adalah perlunya dibuat laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik.

Akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik terdiri atas beberapa dimensi. Ellwood dalam Rasul (2002) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu:

- a) Akutabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum (*Accountability for Probity and Legality*)

Akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hokum terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hokum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

- b) Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan

sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsive, dan murah biaya.

Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahalnya biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan. Pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas proses juga terkait dengan pemeriksaan terhadap proses tender untuk melaksanakan proyek-proyek publik. Yang harus dicermati dalam kontrak tender adalah apakah proses tender telah dilakukan secara fair melalui *Compulsory Competitive Tendering* (CCT), ataukah dilakukan melalui korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

c) Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.

d) Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

## B. Konsep Pengurusan Sertifikat Tanah

Pada dasarnya istilah “sertifikat” itu sendiri berasal dari bahasa Inggris (*certificate*) yang berarti ijazah atau surat keterangan yang dibuat pejabat tertentu. Dengan pemberian surat keterangan berarti pejabat yang bersangkutan telah memberikan status tentang keadaan seseorang. Istilah “Sertifikat Tanah” dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai surat keterangan tanda bukti pemegang hak atas tanah dan berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. Dengan penerbitan sertifikat hak atas tanah bahwa telah menerangkan bahwa seseorang itu mempunyai hak atas suatu bidang tanah, ataupun tanah seseorang itu dalam kekuasaan tanggungan.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam pasal 19 Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), bahwa diselenggarakannya pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum (*rechtskadaster/ legal cadastre*). Secara lebih rinci tujuan pendaftaran tanah diuraikan dalam pasal 3 Peraturan Presiden No. 24 tahun 1997 sebagai berikut :

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar, agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan. Untuk itu kepada pemegang hak diberikan sertifikat sebagai suatu tanda buktinya. Tujuan inilah yang merupakan tujuan utama dari pendaftaran tanah sebagaimana diamanatkan oleh pasal 19 UUPA.

2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pemerintah, agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar. Penyajian data dilakukan oleh Kantor Pertanahan di Kabupaten / Kotamadia tata usaha pendaftaran tanah dilakukan dalam bentuk yang dikenal dengan daftar umum, yang terdiri atas peta pendaftaran, daftar tanah, surat ukur, buku tanah dan daftar nama. Sehingga pihak-pihak yang berkepentingan, terutama calon pembeli atau calon kreditur, sebelum melakukan suatu perbuatan hukum mengenai suatu bidang tanah atau satuan rumah susun tertentu perlu dan karenanya mereka berhak mengetahui dat yang tersimpan dalam daftar-daftar di Kantor Pertanahan tersebut. Hal inilah yang sesuai dengan asas terbuka dari pendaftaran tanah.
3. Untuk terselenggarakannya tertib administrasi pertanahan, pendaftaran tanah secara baik merupakan dasar dan perwujudan tertib administrasi di bidang pertanahan. Untuk mencapai tertib administrasi tersebut setiap bidang tanah dan satuan rumah susun, termasuk peralihan, pembebanan dan hapusnya wajib didaftar.

**a). Sistem Pendaftaran Tanah**

Sistem pendaftaran tanah membahas serta mempermasalahkan mengenai segala sesuatu hal apa yang didaftarkan, bagaimana bentuk penyimpanan datanya, serta bentuk penyajian data yuridis dan yang terpenting lagi mengenai bentuk tanda bukti haknya.

Sistem pendaftaran tanah baik, pendaftaran akta maupun pendaftaran hak, dalam setiap kejadian, perbuatan, maupun peristiwa yang menyebabkan terjadinya pemberian, penciptaan, peralihan / pemindahan serta pembebanan dengan hak lain harus dibuktikan dengan suatu akta. Karena di dalam akta tersebut memuat data/ informasi yang berwujud data yuridis dari tanah yang bersangkutan, termasuk perbuatan hukum, hak, penerima hak serta hak apa yang dibebankan.

#### 1. Sistem Pendaftaran Akta (*“registration of deeds”*),

Pihak Pejabat Pendaftaran Tanah hanya melakukan pendaftaran akta-akta tersebut. Sehingga dengan demikian Pejabat Pendaftaran Tanah (PPT) bersifat passif, dikarenakan PPT tidak melakukan uji kebenaran terhadap data yang tercantum / yang disebutkan dalam akta yang didaftar.

Belanda adalah salah satu contoh negara yang menggunakan teori pendaftaran akta. Yaitu bahwa, apabila terjadi pemindahan hak yg dilakukan oleh notaris, maka pembuatan serta pendaftaran haknya dilakukan oleh pejabat *Overschrijving* (pejabat Balik Nama) di kantornya pada hari yang sama. Pembeli selaku pemegang atau pemegang hipotik mendapatkan salinan atau “grosse” akta, yang berfungsi sebagai surat tanda bukti haknya. Sehingga setiap terjadi suatu perubahan wajib dilakukan pembuatan akta sebagai buktinya., data yuridis yang diperlukan harus dicari dalam akta-akta yang bersangkutan. Ketidaksesuaian / Cacat hukum dalam suatu akta bisa menyebabkan tidak

sahnya suatu perbuatan hukum yang dibuktikan dengan akta yang dibuat kemudian.

## 2. Sistem Pendaftaran Hak (*“registration of title”*),

Awal mulanya diciptakan oleh Robert Richard Torrens. Sistem ini banyak diikuti dan berlaku di Australia. Hal ini dikarenakan sistem ini dibuat lebih sederhana, sehingga memungkinkan orang dapat memperoleh keterangan dengan mudah, tanpa harus melakukan *“title search”* pada akta-akta yang ada. Sistem ini dikenal dengan *“registration of title”* atau *“sistem Torrens”*.

Dalam sistem ini pun pada setiap penciptaan, pemindahan / peralihan suatu hak baru atau perbuatan – perbuatan hukum baru harus dibuktikan dengan akta. Tetapi dalam praktek pelaksanaannya, bukan akta yang didaftar namun hak yang diciptakan dan perubahan-perubahannya kemudian. Akta yang merupakan sumber datanya.

Pendaftaran hak baru serta perubahan-perubahannya disediakan daftar-isian, atau disebut *“register”*. Jika pada pendaftaran akta, PPT bersikap passif, maka dalam pendaftaran hak PPT bersikap aktif. Hal ini dikarenakan sebelum dilakukan pendaftaran haknya dalam register yang bersangkutan PPT melakukan pengujian kebenaran terhadap data yang dimuat dalam akta yang bersangkutan.

Salah satu negara yang menggunakan sistem Torrens dalam sistem pendaftaran tanahnya adalah Australia. Sistem pendaftaran sistem Torrens dinyatakan sebagai berikut:

1. *Security of title*, kebenaran dan kepastian dari hak tersebut terlihat dari serangkaian peralihan haknya dan memberikan jaminan bagi yang memperolehnya terhadap gugatan lain.

2. Peniadaan dari keterlambatan dan pembiayaan yang berlebihan.

Dengan adanya pendaftaran tersebut tidak perlu selalu harus diulangi dari awal setiap adanya peralihan hak.

3. Penyederhanaan atas alas hak dan yang berkaitan.

Dengan demikian peralihan hak itu disederhanakan dan segala proses akan dapat dipermudah.

4. Ketelitian.

Dengan adanya pendaftaran maka ketelitian sudah tidak diragukan lagi.

Keuntungan pendaftaran tanah dengan sistem Torrens ini antara lain:

1. Menetapkan biaya-biaya yang tidak dapat diduga sebelumnya;
2. Meniadakan pemeriksaan yang berulang-ulang;
3. Meniadakan kebanyakan rekaman;
4. Secara tegas menyatakan dasar haknya;
5. Melindungi terhadap kesulitan-kesulitan yang tidak tersebut dalam sertifikat;
6. Meniadakan (hampir tidak mungkin) terjadi pemalsuan;
7. Tetap memelihara sistem tersebut tanpa menambahkan kepada taksasi yang menjengkelkan, oleh karena yang memperoleh kemanfaatan dari sistem tersebut yang membayar biaya;

8. Meniadakan alas hak pajak;
9. Memberikan suatu alas hak yang abadi, karena dijamin negara tanpa batas.

Selain apa yang diuraikan diatas, terdapat beberapa hal yang dapat diambil dari sistem Torrens ini, yaitu:

1. Mengganti kepastian dari ketidakpastian;
2. Waktu penyelesaian relatif lebih cepat;
3. Proses menjadi lebih singkat dan tidak bertele-tele.

Negara kita Indonesia dari 2 (dua) sistem pendaftaran tanah ini, negara Indonesia menggunakan teori sistem pendaftaran hak (*“registration of title”*) bukan sistem pendaftaran akta (*registration of deeds*). Hal ini dapat diketahui dengan adanya suatu daftar- isian / register yang disebut buku tanah. Dimana akta pemberian hak berfungsi sebagai sumber data yuridis untuk mendaftarkan hak yang diberikan dalam buku tanah. Termasuk juga akta mengenai perbuatan hukum baik berupa penciptaan, peralihan/ pemindahan maupun pembebanan hak atas tanah.

Sehingga, apabila terjadi perubahan, tidak dibuatkan buku tanah baru melainkan dilakukan pencatatan pada ruang mutasi yang disediakan dalam buku tanah yang bersangkutan. Dan sebelum dilakukan pendaftaran haknya, PPT melakukan pengujian kebenaran terhadap data yang dimuat dalam akta yang bersangkutan. Buku tanah di dalamnya memuat mengenai data yuridis dan data fisik yang telah dihimpun yang

kemudian disajikan dengan diterbitkannya sertipikat sebagai surat tanda bukti hak yang didaftar.

## **b). Manfaat dari Fungsi Sertipikatkan Tanah**

### **I. Individu dan masyarakat**

- a. Menghindari konflik fisik.
- b. Memberikan kepastian hukum tentang kepemilikan dan penguasaan hak atas tanah.
- c. Dengan adanya sertipikat yang di miliki dapat dijadikan jaminan bank.
- d. Menjadikan bukti otentik untuk warisan.
- e. Sebagai bukti otentik dalam suatu sengketa.
- f. Jaminan untuk jual bel.
- g. Menghindari penyerobotan tanah oleh pihak lain.
- h. Membatasi pemerintah untuk tidak semena-semena mengambil tanah rakyat.

### **II. Pemerintah**

- a. Memudahkan registrasi administrasi pertanahan.
- b. Memungkinkan pemerintah untuk mengetahui tanah-tanah milik pribadi, swasta dan pemerintah/Negara.
- c. Sebagai pembatasan terhadap pemerintah agar tidak sewenang-wenang mengambil tanah rakyat.
- d. Memudahkan pemerintah mengetahui jenis-jenis hak milik, hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa dll.

- e. Memberi peluang kepada pemerintah untuk menyewa tanah kepada pihak asing dan atau perusahaan dalam negeri.

**c). Proses Penyelesaian Sertifikat Tanah**

Dalam proses pelayanan penyelesaian sertifikat dan juga ketepatan antara pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditentukan. Waktu pengurusan sertifikat tanah berdasarkan pada peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Berikut tabel jangka waktu penyelesaian sertifikat tanah.

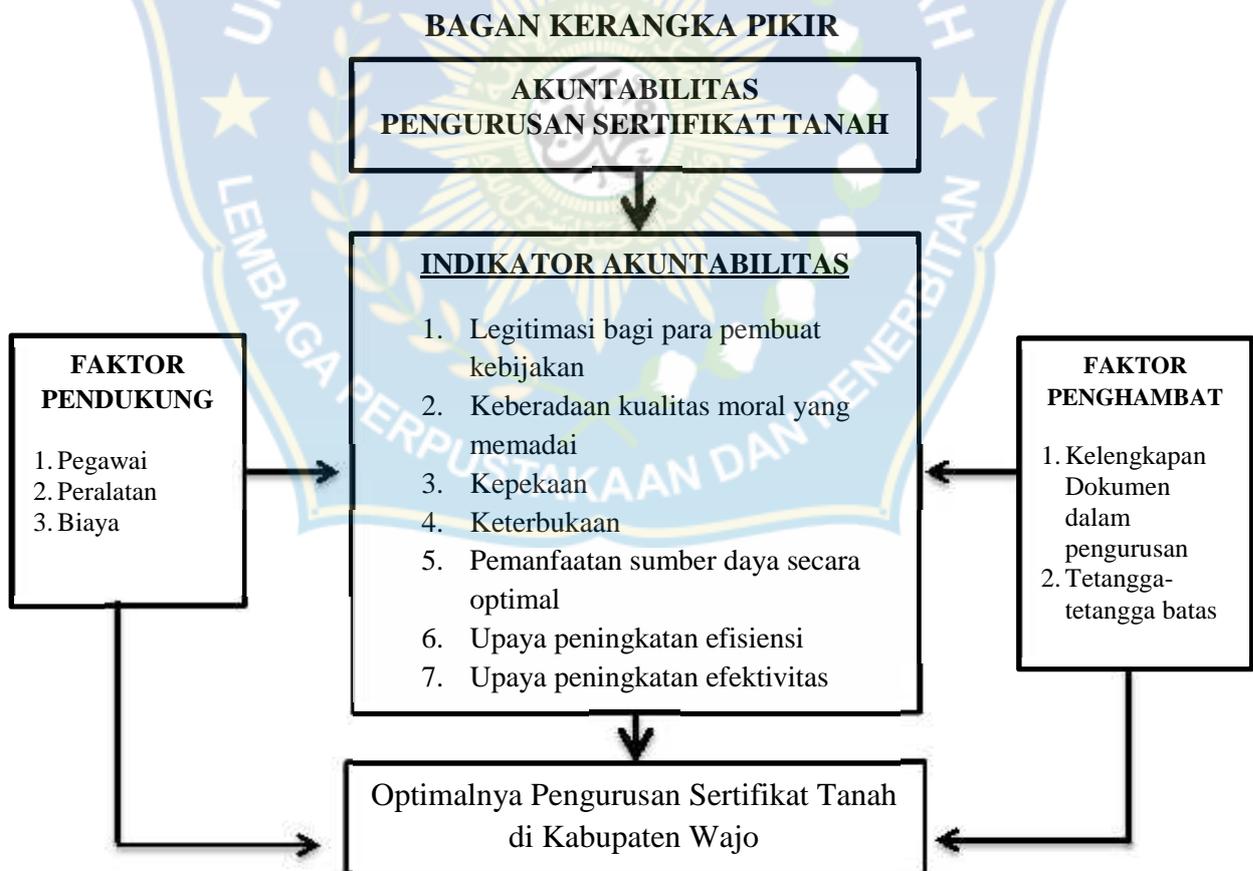
Tabel 1: Jangka waktu penyelesaian sertifikat tanah

NO	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu
1.	Peralihan Hak Jual Beli, Hibah, Warisan, Tukar Menukar, Pembagian Hak Bersama	5 Hari
2.	Penghapusan Hak Tanggungan Roya	5 Hari
3.	Perubahan Hak Milik untuk Rumah Tinggal Tanpa Ganti Blanko	5 Hari
4.	Pendaftaran Pertama Kali-Rutin Massal	98 Hari

Dalam pengurusan sertifikat tanah adapun hal yang perlu dipahami dalam proses pengurusan sertikat tanah yaitu prosedur pengurusan sertifikat yang dicantumkan dalam lampiran ke-3 Peraturan kepala badan pertanahan nasional republik indonesia nomor 1 tahun 2010. Setiap pengurusan sertifikat dengan tujuan tertentu memiliki prosedur yang berbeda.

### C. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat sebuah judul penelitian yang berjudul “Akuntabilitas Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Wajo” adapun yang menjadi indikator pada kerangka pikir dalam penelitian terkait akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah 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 (7) upaya peningkatan efektivitas beserta apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat sehingga dapat mencapai keberhasilan pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo.



**Gambar 2.1: Bagan Kerangka Pikir**

#### **D. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian sesuai judul penelitian yang diangkat oleh peneliti adalah akuntabilitas dengan indikator keberhasilan 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 (7) upaya peningkatan efektivitas beserta faktor yang menjadi pendukung dan penghambat sehingga dapat mencapai keberhasilan akuntabilitas pegurusan sertifikat tanah.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan dianggap penting bagi pemimpin pemerintahan, karena para pemimpin pemerintahan dari setiap sistem politik berupaya keras untuk mendapatkan atau mempertahankannya. Sehingga perlu adanya kepercayaan dan pemahaman procedural yang baik.
2. Keberadaan kualitas moral yang memadai erat kaitannya dengan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dengan mengacu pada sikap, senyum aparat dalam melayani kebutuhan masyarakat dan pengambilan keputusan yang baik.
3. Kepekaan merupakan sikap para aparatur pemerintahan, terhadap aspirasi dan kritik atau saran dari masyarakat agar terciptanya kondisi masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan.
4. Keterbukaan erat kaitannya dengan loyalitas kerja berupa kejujuran aparat dan tingkat komunikasi dalam melakukan pelayan kepada masyarakat.

5. Pemanfaatan sumber daya secara optimal yaitu mendayagunakan seluruh kemampuan atau pengetahuan aparat dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat.
6. Upaya peningkatan efisiensi, dalam mengimplementasikan suatu kebijakan sudah seharusnya dilaksanakan dengan cara yang efisien dengan memperhatikan kebijakan, semangat kerja dalam pelayanan dan kondisi yang ideal dalam penerapannya.
7. Upaya peningkatan efektivitas, dalam mengimplementasikan suatu kebijakan perlu adanya acuan peraturan atau ketentuan dan sumber daya manusia yang paham akan tugas dan fungsinya dalam pelayanan dan penerapannya pada masyarakat.
8. Faktor pendukung merupakan hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah sehingga tujuan dari akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah dapat tercapai.
9. Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terkendalanya pelaksanaan akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah sehingga tujuan dari akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah tidak dapat tercapai.
10. Optimalnya akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo yang akuntabel dan transparan sehingga prosedur pelayanan hingga penerbitan sertifikat tanah dapat berlangsung dengan baik dan sesuai kebutuhan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Bedasarkan judul penelitian “Akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo” penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15 April s/d 15 Juni 2019 di kantor Badan Pertanahan Kabupaten Wajo dikarenakan didalam pengurusan sertifikat tanah masih terdapat beberapa kekurangan yang harus dibenahi dari persoalan teknis dan persoalan lainnya agar pelayanan pengurusan tanah dalam dinas pertanahan kabupaten wajo sesuai dengan hukum dan mekanisme yang berlaku.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

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

Berkaitan dengan judul penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai pengurusan sertifikat tanah dalam Dinas pertanahan Kabupaten Wajo secara objektif, maka pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif yang menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas dengan menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta. Metode kualitatif juga disebut metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola) dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasinya terhadap data yang ditemukan dilapangan (Sugiyono (2014)).

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan fenomenologi yakni suatu bentuk penelitian yang menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung.

### C. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Berdasarkan uraian tersebut maka sumber data dibedakan menjadi dua yaitu :

#### 1. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari para informan di Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Wajo baik melalui pengamatan (*observasi*) dan wawancara (*interview*) seperti mengamati langsung proses administratif yang berjalan terkait dengan pelayanan pengurusan sertifikat tanah dan mengamati bagaimana aktifitas dan respon dari para pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah.

#### 2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip pada Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Wajo seperti Peraturan tertulis , keadaan personalisasi, fungsi dan tugas seksi pertanahan, keadaan fisik kantor, sarana dan prasarana kerja dan data lain.

#### D. Informan Penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan penelitian ini. *Purposive sampling* merupakan penentuan informan tidak berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau wilayah tetapi didasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Sesuai dengan kebutuhan peneliti terkait dengan akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Dinas Pertanahan Kabupaten Wajo, maka Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Nama	Inisial	Jabatan	Ket.
1	Sa'pang Allo, S.H	SA	Kepala Kantor Pertanahan	1 Orang
2	Abd Salam, SE	AB	Sub Bagian Tata Usaha	1 Orang
3	Hendri Basri	HB	Staf/Pegawai	1 Orang
4	Indah	IN	Staf/Pegawai	1 Orang
5	Suriadi	SR	Masyarakat	1 Orang
6	Fariyusi	FA	Masyarakat	1 Orang
7	Satria	SA	Masyarakat	1 Orang
8	Iin	IN	Masyarakat	1 Orang
<b>Jumlah</b>				<b>8 Orang</b>

Tabel 3.1 : Informan Penelitian  
(Sumber BPN Kab Wajo 2019)

#### E. Pengumpulan Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian, akan tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi untuk

memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya. Metode atau cara pengumpulan data yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan cara dokumentasi, observasi, dan wawancara.

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki. Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini observasi dilakukan ketika dilakukan pengamatan langsung di Dinas Pertanahan Kabupaten Wajo terkait dengan Akuntabilitas Pengurusan Sertifikat Tanah
2. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan informan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Informan yang terkait dengan pengurusan Sertifikat Tanah baik dari Dinas Pertanahan dan masyarakat di Kabupaten Wajo atau Masyarakat yang menerima pelayanan pengurusan sertifikat tanah di dinas pertanahan kabupaten wajo
3. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Jadi dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku, yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang pengurusan sertifikat tanah di Dinas pertanahan

Kabupaten wajo baik itu berupa foto maupun *manual book* terkait dengan pengurusan sertifikat tanah.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam rangka memperoleh temuan-temuan hasil penelitian. Hal ini disebabkan, data akan menuntun kita ke arah temuan ilmiah, bila dianalisis. Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif (interactive model of analysis). Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi Data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
2. Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

## **G. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data ialah bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang, adapun bentuk triangulasi yaitu :

### **1. Triangulasi Sumber**

Membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membanding apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Lebih lanjut dalam penelitian ini yang mengkaji tentang Akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah, peneliti membandingkan hasil wawancara maupun pengamatan langsung dilapangan baik itu dari perspektif internal maupun eksternal.

### **2. Triangulasi Teknik**

Untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini,

lebih lanjut peneliti menggunakan teknik yang berbeda didalam memperoleh dan menggali informasi terkait pengurusan sertifikat Tanah untuk memastikan keakuratannya.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja. Peneliti menggali informasi yang dibutuhkan terkait pengurusan sertifikat tanah dengan berbagai cara dan berbagai waktu.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Letak Geografis dan Profil Badan Pertanahan Kab. Wajo**

Secara umum pertanahan diatur dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang merupakan hukum dasar pertanahan yang mana undang-undang tersebut mengatur masalah pokok keagrariaan di Indonesia secara garis besar. Kemudian diperkuat dengan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah yang menjabarkan bahwa pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Pemerintah kemudian menerbitkan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat atas kepemilikan tanah. Kepada masyarakat yang sudah mendaftarkan tanah miliknya, diberikan sertifikat tanah, agar mereka dapat dengan mudah membuktikan diri sebagai pemegang hak, dalam rangka untuk mendapatkan jaminan kepastian dan perlindungan hukum.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala Badan Pertanahan. (Sesuai dengan Perpres No. 63 Tahun

2013) Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan dapat dibentuk lebih dari 1 (satu) Kantor Pertanahan di tiap kabupaten/kota salah satu tugas dinas pertanahan yaitu pelayanan pengurusan sertifikat tanah.

Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Wajo berkedudukan di Kota Sengkang Jalan Pahlawan No. 30 Kabupaten Wajo Kode Pos 90914. Kabupaten Wajo itu sendiri terletak antara  $3^{\circ}39''$  lintang selatan dan  $119^{\circ}53'' - 120^{\circ}27''$  bujur timur. Luas wilayah Kabupaten Wajo  $\pm 2.506,19 \text{ km}^2$  (250,619 Ha) atau 4,01 % dari luas wilayah provinsi Sulawesi Selatan dengan wilayah yang berbatasan dengan Kab. Luwu dan Kab. Sidenreng Rappang (Sidrap) sebelah utara, Teluk Bone sebelah timur, Kab. Soppeng dan Kab. Bone sebelah selatan, dan Kab. Soppeng dan Kab. Sidrap sebelah barat. Kabupaten Wajo terdiri dari 14 kecamatan secara keseluruhan, terbentuk 48 wilayah yang berstatus kelurahan dan 128 wilayah yang berstatus Desa.

## **2. Visi dan Misi**

### **Visi**

Adapun visi dari Badan Pertanahan Kabupaten Wajo yaitu "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

- a) Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:
- b) Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
- c) Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemikiran, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
- d) 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.
- e) Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip, dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

## Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, BPN menyelenggarakan fungsinya:

1. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan.

3. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
4. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan.
5. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan.
6. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum.
7. Pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah.
8. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus.
9. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan.
10. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah.
11. Kerja sama dengan lembaga-lembaga lain.
12. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
13. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan.
14. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan.
15. Pengkajian dan pengembangan hukum pertanahan.
16. Penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan.
17. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.
18. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan.

19. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan.
20. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
21. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **1. Uraian Bidang Pertanahan**

Bidang dipimpin oleh kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas melalui sekretaris. Bidang pertanahan mempunyai tugas melaksanakan penatausahaan pertanahan, fasilitasi pemanfaatan pertanahan dan fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan. Bidang pertanahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. Penyusunan rencana kerja bidang pertanahan;
2. Perumusan kebijakan teknis penatausahaan pertanahan, fasilitasi pemanfaatan pertanahan dan fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan;
3. Pelaksanaan dan pembinaan penatausahaan pertanahan;
4. Fasilitasi pemanfaatan pertanahan;
5. Fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan; dan
6. Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja bidang pertanahan.
7. Bidang pertanahan terdiri dari:

**a) Seksi penatausahaan pertanahan.**

Seksi dipimpin oleh kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang. Seksi Penatausahaan Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan penatausahaan pertanahan. Seksi Penatausahaan Pertanahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Penatausahaan Pertanahan:
2. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan penatausahaan pertanahan:
3. Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi, verifikasi, pemetaan, dan fasilitasi pendaftaran tanah: dan
4. Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Penatausahaan Pertanahan.

**b) Seksi pemanfaatan pertanahan.**

Seksi Pemanfaatan Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelaksanaan fasilitas pemanfaatan tanah desa. Seksi Pemanfaatan Pertanahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Pemanfaatan Pertanahan
2. Perumusan kebijakan teknis pembinaan dan fasilitas Pemanfaatan Pertanahan
3. Pembinaan pemanfaatan tanah desa
4. Penyusunan rekomendasi pemanfaatan dan pelepasan tanah desa.
5. Penetapan subyek dan obyek redistribusi tanah, ganti kerugian tanah kelebihan maksimum dan *absentee*
6. Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Pemanfaatan Pertanahan.



## **B. Hasil Penelitian Akuntabilitas Pengurusan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Kabupaten Wajo**

Sertifikat Tanah sebagai surat keterangan tanda bukti pemegang hak atas tanah dan berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. Dengan penerbitan sertifikat hak atas tanah bahwa telah menerangkan bahwa seseorang itu mempunyai hak atas suatu bidang tanah, ataupun tanah seseorang itu dalam kekuasaan tanggungan. Sistem pendaftaran tanah membahas serta mempermasalahkan mengenai segala sesuatu hal apa yang didaftarkan, bagaimana bentuk penyimpanan datanya, serta bentuk penyajian data yuridis dan yang terpenting lagi mengenai bentuk tanda bukti haknya. Sistem pendaftaran tanah baik, pendaftaran akta maupun pendaftaran hak, dalam setiap kejadian, perbuatan, maupun peristiwa yang menyebabkan terjadinya pemberian, penciptaan, peralihan serta pembebanan dengan hak lain harus dibuktikan dengan suatu akta.

Dalam penelitian ini adapun yang ingin peneliti bahas dan menggali yaitu bagaimana akuntabilitas dan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengurusan sertifikata tanah yang terjadi di Badan Pertanahan Negara di Kabupaten Wajo dengan mengangkat indikator : (1) Legitimasi yang ditinjau dari (a) terdapat kepercayaan dan (b) prosedural, (2) Keberadaan kualitas moral yang ditinjau dari (a) keramahan dan (b) pengambilan keputusan. (3) Kepekaan yang ditinjau dari (a) saran/kritik dan (b) aspirasi, (4) Keterbukaan yang ditinjau dari (a) komunikasi dan (b) kejujuran. (5) Pemanfaatan sumber daya secara optimal yang ditinjau dari (a) pengetahuan dan (b) teknologi, (6) Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas yang ditinjau dari (a) kondisi ideal hingga fungsi, dan (b) peraturan/ketentuan. Adapun pembahasan secara rinci diuraikan sebagai berikut :

## **1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan.**

Badan pertanahan Kabupaten Wajo dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia jasa mengenai pertanahan perlu mendapatkan suatu bentuk keabsahan atau legitimasi dari masyarakat sebagai penyedia jasa dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat bisa menerima dan percaya kepada BPN terhadap pekerjaannya. Dalam menggali informasi mengenai legitimasi bagi para pembuat kebijakan sehingga peneliti mencoba melakukan wawancara dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo, kepala seksi pertanahan, staf pertanahan dan masyarakat dengan aspek (a) kepercayaan (b) prosedural.

### **a. Kepercayaan**

Kepercayaan adalah salah satu aspek yang penting atau utama dalam membangun sebuah komitmen serta sebuah janji yang direalisasikan jika kedepannya berarti. Dengan kata lain kepercayaan adalah faktor yang sangat diperlukan dalam mengatasi berbagai kritis serta kesulitan di antara rekan kerja atau bisnis. Adapun wawancara yang dilakukan dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo dengan nama inisial “SA” mengenai kepercayaan masyarakat terhadap BPN Kabupaten Wajo dalam mengurus sertifikat tanah yaitu sebagai berikut:

“Bahwasanya masyarakat sangat antusias dalam mengurus sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo dan kami selaku penyedia jasa atau yang telah diberi mandat oleh pemerintah tidak henti-hentinya selalu sosialisasi kepada masyarakat memahami yang ingin mengurus sertifikat tanah silakan datang sendiri ke kantor dari pada selalu memanfaatkan orang ketiga atau calo dalam pengurusan sertifikat, banyak masyarakat beranggapan bahwa mengurus sertifikat tanah di BPN sulit dan berbelit-belit dan menggunakan biaya yang cukup banyak atau melampaui yang semestinya” (wawancara pada tanggal 13 mei 2019)

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan diatas bahwa masyarakat menggunakan calo dalam pengurusan sertifikat tanah sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja BPN Kabupaten Wajo kurang mendapat respon positif terhadap masyarakat. Dan kepercayaan masyarakat terhadap BPN Kabupaten Wajo sesuai dengan hasil survai peneliti bahwa masyarakat masih menggunakan calo untuk pengurusan sertifikat tanah dari pada datang ke kantor BPN sendiri untuk mengurus sertifikat tanahnya. Kemudian hasil wawancara peneliti dengan kepala seksi pertanahan Kabupaten Wajo dengan inisial "AS" sebagai berikut:

"Dari hasil wawancara dengan "AS" mengatakan kurang lebih sama dengan "SA" bahwasanya kami selaku petugas pertanahan Kabupaten Wajo selalu berharap masyarakat turun langsung mengurus sertifikat tanahnya karena masih banyak masyarakat menggunakan calo dalam pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo meski ada juga yang langsung datang ke kantor untuk mengurus sertifikat tanahnya. (wawancara dengan "AS" (wawancara pada tanggal 23 april 2019)

Dari hasil wawancara diatas bisa dipahami bahwa pegawai BPN Kabupaten Wajo masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan calo dalam mengurus sertifikat tanahnya. Disini bisa disimpulkan bahwa hasil survei peneliti sesuai dengan apa yang sudah dilihat peneliti dilapangan karena masyarakat masih menggunakan calo dalam pengurusan sertifikat tanahnya dari pada langsung datang ke kantor BPN Kabupaten Wajo mengurus sertifikat tanahnya sendiri. kemudian hasil wawancara dengan staf BPN Kabupaten Wajo dengan inisial "HB" sebagai berikut:

"Bahwa dalam kepercayaan masyarakat terhadap BPN Kabupaten Wajo datang mengurus sendiri sertifikat tanahnya di BPN Kabupaten Wajo masih menggunakan orang ke tiga karena katanya masyarakat yang di uruskan

tanahnya mereka beranggapan berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama apa lagi orang yang jauh dari kota atau dari kantor BPN Wajo” (wawancara pada tanggal 24 april 2019).

Dari hasil wawancara tersebut yang dilakukan dengan staf Badan Pertanahan Kabupaten Wajo bahwa kepercayaan masyarakat terhadap BPN Wajo sebagai penyedia jasa atau yang bertanggung jawab terhadap penerbitan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo bisa dikatakan kurang cepat dalam menyelesaikan tugasnya dan peneliti beranggapan sesuai dengan hasil survei yang dilakukan dilapangan bahwa masyarakat memang biasa menggunakan calo dalam mengurus sertifikat tanahnya. Meski staf BPN Kabupaten Wajo sudah berusaha melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai prosedur atau ketentuan yang ada. Staf bersama dengan petinggi Badan Pertanahan Kabupaten Wajo sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Wajo mengenai prosedur pengurusan sertifikat tanah yang berlaku.

Namun tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah menggunakan calo dan kurang yakin terhadap dirinya untuk mengurus sendiri sertifikat tanahnya di BPN Kabupaten Wajo. Kemudian dari hasil wawancara staf kedua dengan inisial “IN” sebagai berikut:

“Bicara mengenai kepercayaan masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo sangat antusias meski terkadang kita selaku pemegang amanah masih biasa menerima pengurusan sertifikat tanah masyarakat melalui notaris-notaris yang ada di Kabupaten Wajo. (wawancara pada tanggal 24 april 2019).

Dari hasil wawancara dengan staf BPN Wajo bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo sudah berusaha melakukan dengan baik terhadap kepercayaan masyarakat untuk mengurus sertifikatnya sendiri dengan

berkiblat dari prosedur pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Tapi tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan notaris dalam pengurusan sertifikat tanahnya sehingga masyarakat biasa mengeluarkan biaya yang lebih dalam penerbitan sertifikat tanahnya. Dalam hal ini karena kurang yakinnya masyarakat untuk mengurus sertifikat tanahnya sendiri di BPN Wajo. Untuk menghilangkan persepsi masyarakat mengenai sulitnya mengurus sertifikat tanah sendiri di BPN Wajo perlu dilakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat dari pihak BPN Wajo. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat (a) di kantor BPN Kabupaten Wajo yang menerima pelayanan pengurusan sertifikat tanah dengan inisial “SR” sebagai berikut:

“Jika kepercayaan masyarakat kepada BPN Kabupaten Wajo untuk mengurus sertifikat tanahnya mungkin saya katakan beda-beda persepsinya dan khusus untuk saya lihat selama ini bisa dikatakan cukup baik kepercayaan saya ke BPN dalam melaksanakan tugasnya meski dalam memberikan pelayanan atau menjalankan tugasnya masih perlu ditingkatkan. (wawancara pada tanggal 25 april 2019)..”

Dari hasil wawancara masyarakat tersebut dalam menerima pelayanan dari BPN setempat sudah cukup baik dan percayakan sebagai penyedia jasa dalam penerbitan sertifikat tanah, tapi tidak bisa dipungkiri masih ada kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat lebih percaya ke BPN setempat dalam mengurus sertifikat tanah tanpa menggunakan orang ke tiga dalam mengurus sertifikat tanah. Dan dari hasil wawancara peneliti bersama masyarakat bisa dikatakan bahwa kepercayaan

masyarakat masih ada ke BPN dalam pengurusan sertifikat tanah. Kemudian lanjut wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Jika melihat dari pelayanan yang saya terima dalam pengurusan sertifikata tanah di BPN wajo saya rasa masih perlu ditingkatkan kinerja SDM BPN Wajo sehingga dalam penyelesaian sertifikat tanah bisa lebih cepat sehingga masyarakat yang mengurus tidak sering bolak balik ke BPN, apalagi yang rumahnya jauh dari kantor BPN Wajo. (wawancara pada tanggal 26 april 2019)”.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat diatas, bisa dikatakan pelayanan pegawai BPN dalam pengurusan sertifikat tanah perlu ditingkatkan untuk mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam penyelesaian sertifikat tanahnya karena masyarakat bolak balik dari BPN untuk mengurus sertifikat tanah sehingga masyarakat mengeluarkan biaya transportasi yang cukup banyak. Untuk itu perlu kesadaran pegawai dalam menyikapi permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam hal ini persepsi masyarakat yang membutuhkan jasa BPN. Kemudian hasil wawancara masyarakat (c) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Dalam pengurusan sertifikat tanah, saya mengurus langsung ke BPN sebagai penyedia jasa dan saya rasa pelayanan yang saya terima sudah baik.(wawancara pada tanggal 29 april 2019)”.

Pernyataan masyarakat diatas bisa disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap BPN masih ada dan pelayanan pegawai sudah baik. Tapi diluar dari itu masih perlu ditingkatkan minimal di pertahankan sehingga kepercayaan masyarakat ke depan tidak hilang untuk mengurus sertifikat tanah ke depannya.

Kesimpulan peneliti yang bisa ditarik dalam kepercayaan masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah Di BPN Kabupaten Wajo masih perlu di tingkatkan sehingga masyarakat bisa lebih percaya ke BPN sebagai penyedia jasa pengurusan sertifikat tanah. Dari hasil wawancara peneliti mengenai kepercayaan masyarakat ke BPN masih ada yang menggunakan pihak ketiga dalam hal ini calo dalam pengurusan sertifikat tanah meski ada juga masyarakat yang terjun langsung dalam mengurus sertifikat tanahnya. Untuk itu BPN disini masih perlu melakukan sosialisasi lebih intens ke masyarakat mengenai 'pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo dan memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

**b. Prosedural.**

Bicara mengenai prosedural berarti bicara tentang aturan main. Dalam pengertian yang lebih lengkap, prosedur adalah aturan main, aturan bekerja sama, aturan berkoordinasi, sehingga unit-unit dalam sistem dan seterusnya dapat berinteraksi satu sama lain secara efisien dan efektif. Prosedur itu sendiri biasanya berbentuk tertulis maupun tidak. Adapun prosedur dalam pengurusan sertifikat tanah tergantung dalam kelompok atau jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sesuai Peraturan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanian.

Prosedur Ganti Nama Sertipikat Atas Tanah Dan Hak Milik Atas Rumah Susun misalnya pemohon menuju ke loket pelayanan untuk penerimaan dan pemeriksaan dokumen pemohon lalu pemohon di arahkan ke loket pembayaran untuk penerimaan pembayaran biaya pendaftaran setelah itu proses layanan untuk

pencatatan dan penerbitan sertifikat dan terakhir penyerahan sertifikat di loket pelayanan kepada pemohon. Untuk itu peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan di BPN Kabupaten Wajo dan masyarakat mengenai prosedur dalam pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala badan pertanahan, kepala seksi pertanahan dan pegawai Kabupaten Wajo dengan inisial “SA” sebagai berikut:

“Bicara mengenai prosedural pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo itu sendiri sudah berpedoman dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, yang mana dimaksud standar pelayanan di dalam itu baik prosedur pengurusan sertifikat tanah, biaya, persyaratan dan waktu pengurusannya. Meski dalam implementasinya masih terdapat beberapa hambatan dalam pengurusan sertifikat tanah. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019)”.

Dari hasil wawancara tersebut bahwa prosedural pengurusan sertifikat tanah itu sendiri di BPN Kabupaten Wajo berpegang pada peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Secara otomatis setiap pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan di Kabupaten Wajo harus memahami undang-undang atau aturan yang dimaksud di atas sebagai acuan mereka demi kelancaran pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo itu sendiri sehingga bisa memberikan pemahaman kepada masyarakat yang akan mengurus penerbitan sertifikat tanah sebelum terjadi miskomunikasi terhadap masyarakat dan pegawai dalam pengurusan sertifikat tanah. Kemudian adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat (a) dengan inisial (FA) di badan pertanahan Kabupaten Wajo yaitu sebagai berikut.

”Bicara mengenai prosedur pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo saya rasa sudah baik dan tidak ada hambatan dan tidak susah selama kita bisa melengkapi berkas-berkas yang menjadi persyaratan dalam pengurusan sertifikat tanah. (wawancara pada tanggal 29 april 2019)”.

Dari hasil waswancara dengan masyarakat tersebut bisa dikatakan bahwa prosedur pengurusan sertifikat tanah sudah sesuai dan berjalan dengan semestinya. Tapi pihak badan pertanahan Kabupaten Wajo harus tetap menjaga nama baik badan pertanahan Kabupaten Wajo dalam memberikan pelayanan sehingga tidak mengecewakan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara tersebut tidak sesuai dengan apa yang sudah diamati oleh peneliti dilapangan. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Prosedur pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo buat masyarakat sedikit pusing dan berbelit-belit sehingga kami yang ingin mengurus langsung terkadang bingung sehingga terkadang biasanya masyarakat lebih memilih mengurus sertifikat tanah melalui notaris.(wawancara pada tanggal 25 april 2019)”.

Hasil wawancara dengan masyarakat diatas menilai bahwa prosedur pengurusan sertifikat tanah itu prosedurnya susah dan ribet sehingga lebih menggunakan pihak ke tiga dalam mengurus sertifikat tanahnya. Jadi pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo harus lebih memberikan pemahaman atau melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan agar masyarakat memahaminya prosedur pengurusan sertifikat tanah yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional yaitu Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun

2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, di dalam aturan tersebut sudah jelas baik dari prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pengurusan. Jadi hasil survei peneliti disini sesuai dengan apa yang dilihat dilapangan bahwa prosedur pengurusan sertifikat tanah ada yang perlu diperbaiki baik itu pemahaman terhadap masyarakat maupun dari pegawai badan pertanahan. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat (c) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Mengenai prosedur pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo saya rasa agak buat masyarakat susah sehingga kami yang mau mengurus terkadang bolak balik untuk menyelesaikan penerbitan sertifikat tanah. Bahkan kita terkadang berapa kali bolak balik untuk melengkapi berkas-berkas kita yang harus disediakan. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019)”.

Jadi hasil wawancara diatas bahwa yang menjadi hambatan dalam pengurusan sertifikat tanah dalam hal prosedur yang ada sehingga keluhan-keluhan masyarakat itu merasa susah atau berbelit belit karena kurang pemahamannya masyarakat mengenai prosedur yang berlaku di badan pertanahan. Sehingga disini pihak badan pertanahan harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman mengenai prosedur yang berlaku untuk memberikan kelancaran dan rasa nyaman masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Saya rasa mengenai prosedur pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo agak susah sehingga saya biasa berapa kali bolak balik untuk mengurus sertifikat tanah saya baik itu segi perlengkapan yang menjadi persyaratan berkas maupun yang lainnya. (wawancara pada tanggal 26 april 2019)”.

Pernyataan informan dari masyarakat tersebut mengatakan bahwa prosedur pengurusan tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo agak susah dan biasa buat dia bolak balik untuk mengurus sertifikat tanahnya yang disebabkan prosedur. Dari itu bisa dikatakan bahwa prosedur yang ada tidak terlalu dipahami oleh masyarakat dan badan pertanahan harus massif untuk mensosialisasikan ke masyarakat mengenai prosedur yang diterapkan oleh badan pertanahan sehingga masyarakat bisa memahaminya dengan baik.

Sebagai kesimpulan dari hasil wawancara peneliti dari beberapa informan di atas mengenai prosedur badan pertanahan yang telah diterapkan memang sudah ada yang memahami tapi masih ada juga yang belum memahaminya maka dari itu pihak badan pertanahan Kabupaten Wajo perlu mengadakan sosialisasi secara baik atau massif kepada masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui prosedur yang di maksud meski ada juga yang sudah memahaminya. Badan pertanahan selaku penyedia jasa di bidang pertanahan sudah menjadi kewajibannya untuk memberikan pelayanan dalam hal penerbitan sertifikat tanah dan memberikan jaminan hukum untuk setiap tanah masyarakat khususnya yang ada di Kabupaten Wajo. Prosedur pengurusan sertifikat tanah dan syarat-syarat yang harus di sediakan oleh masyarakat sudah jelas dalam peraturan kepala badan pertanahan nasional republic indonesia nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan peraturan pertanahan.

## **2. Keberadaan kualitas moral yang memadai**

Kualitas moral erat kaitannya dengan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dengan mengacu pada sikap, senyum aparat dalam melayani

kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai indikator tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat terhadap keberhasilan badan pertanahan selaku penyedia jasa penerbitan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo. Indikator tersebut merupakan salah satu syarat dalam menilai akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan di Kabupaten Wajo. Adapun aspek yang di angkat peneliti dan akan dikaji yaitu aspek keramahan dan aspek pengambilan keputusan.

**a. Keramahan.**

Setiap orang yang menerima pelayanan maupun memberi pelayanan perlu menanamkan sikap ramah terhadap dirinya sendiri dan sesama manusia. Berkomunikasi sesama manusia perlu adanya sikap ramah begitupun dengan pegawai badan pertanahan perlu sikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan mengenai sikap ramah pegawai badan pertanahan dalam memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo. Adapun hasil wawancara dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo mengenai keramahan pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Bicara keramahan pegawai di badan pertanahan Kabupaten Wajo masih belum begitu Nampak karena sebagian pegawai di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo merasa bukan pelayan masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah meski saya sudah berapa kali berusaha memberikan arahan ke pada setiap pegawai dan tidak bosan-bosannya menjelaskan bahwa kita selalu memberikan pelayanan yang berdasarkan budaya kita yang selalu ramah dan senyum dalam memberikan pelayanan ke pada masyarakat. Tapi kami tetap berusaha memberikan pemahaman kepada setiap pegawai tentang budaya kita tersebut. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019)”.

Dari wawancara tersebut bisa dikatakan bahwa keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pernyataan kepala badan pertanahan masih kurang. Meski ada juga yang memberikan pelayanan dengan ramah kepada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo. Tapi masih perlu di tingkatkan dan diberikan kesadaran atas pentingnya keramahan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil wawancara tersebut tidak sesuai dengan survei peneliti dilapangan. Kemudian lanjut dengan wawancara dengan kepala seksi pertanahan yaitu sebagai berikut:

“Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah baik, tapi kami tetap selalu mengingatkan setiap pegawai dalam memberikan pelayanan selalu ramah kepada masyarakat. (hasil wawancara pada tanggal 23 april 2019)”

Pernyataan kepala seksi pertanahan di atas mengatakan bahwa keramahan pegawai sudah baik dan tetap perlu di kontrol dan ditingkatkan minimal bisa dipertahankan. Kepuasan pelayanan merupakan harapan kami di badan pertanahan di Kabupaten Wajo. Dari hasil survei peneliti sudah sesuai dengan apa yang disampaikan dengan kepala seksi pertanahan Kabupaten Wajo. Kemudian lanjut wawancara dengan salah satu staf badan pertanahan Kabupaten Wajo dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Bicara keramahan kami sebagai pegawai selalu memberikan pelayanan yang ramah, senyum, sopan, santun. Salah satu kepuasan masyarakat juga dalam mendapatkan pelayanan yaitu bagaimana sikap kita juga terhadap masyarakat. (wawancara pada tanggal 24 april 2019).”

Dari pernyataan salah satu staf badan pertanahan Kabupaten Wajo bisa diketahui bahwa betul ada usaha dari pegawai untuk tetap menjaga sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menerima

pelayanan. Salah satu kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan yaitu budaya 3 S (Senyum, Sapa, dan Salam). Kemudian peneliti mencoba melakukan wawancara kepada masyarakat (a) dengan inisial (FA) yaitu sebagai berikut:

“Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang saya rasakan sudah baik. Setiap saya datang mengurus sertifikat tanah saya di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo semua stafnya sudah ramah.( wawancara pada tanggal 29 april 2019).”

Dalam pernyataan dari masyarakat tersebut kita bisa simpulkan bahwa keramahan dari pegawai atau staf dari badan pertanahan Kabupaten Wajo sudah bagus dan tetap memperhatikan budaya 3 S (Senyum, Sapa, dan Salam). untuk itu tetap perlu di pertahankan dan dikembangkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang nyaman demi kelancaranan pengurusan-pengurusan yang berhubungan dengan badan pertanahan Kabupaten Wajo. Setelah itu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Kalau untuk keramahan pegawai kepada masyarakat saya rasa sudah baik tidak perlu lagi dipertanyakan karena memang diwajo sendiri itu sudah seharusnya setiap instansi atau badan pertanahan khususnya menerapkan budaya 3 S. (wawancara pada tanggal 26 april 2019).”

Dari pernyataan masyarakat tersebut kita bisa simpulkan bahwa memang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetap menjaga sikap yang ramah. Badan pertanahan tinggal mempertahankan apa yang menjadi penilaian yang baik dari masyarakat dan apa yang masih kurang tinggal diperbaiki supaya pandangan atau persepsi masyarakat terhadap badan pertanahan Kabupaten Wajo tetap baik.

Adapun kesimpulan peneliti dari beberapa wawancara yang dilakukan di atas mengenai sikap ramah pegawai atau staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetap baik dan sudah mendapatkan respon yang bagus dari masyarakat yang telah mengurus di badan pertanahan meski tanggapan dari kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo masih belum terlalu masif dalam memberikan pelayanan yang ramah, tapi bagi masyarakat sudah baik dan tinggal bagaimana para staf atau pegawai pertanahan Kabupaten Wajo mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

#### **b. Pengambilan keputusan.**

Pengambilan keputusan merupakan suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang mengungkap pada pemilihan jalur perbuatan antara beberapa pilihan yang tersedia. Definisi lain dari pengambilan keputusan atau *decision making* yaitu suatu proses pemikiran dalam pemilihan dari beberapa alternatif atau kemungkinan yang paling sesuai dengan nilai atau tujuan individu untuk mendapatkan hasil atas solusi tentang prediksi kedepan. Sedangkan menurut Suharman (2005) definisi pengambilan keputusan adalah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti. Menurut Baron dan Byre (2008) pengambilan keputusan adalah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan. Peneliti akan melakukan wawancara tentang pengambilan keputusan dari staf atau pegawai dalam menghadapi kendala saat melayani masyarakat. Beberapa informan pada kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo dan masyarakat yang

menerima pelayanan di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo. Hasil wawancara dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Dalam pengambilan keputusan saat ada beberap hambatan yang dihadapi para pegawai dilapangan kita selalu berusaha melakukan tindakan yang cepat tanpa merugikan salah satu pihak, seperti halnya ketika dalam pengukuran sebidang tanah di lapangan kemudian biasa ada tetangga batas yang protes atas pengukuran yang dilakukan dilapangan. Maka dari itu biasa kita melakukan tindakan yang tidak merugikan satu sama lain dari kedua pihak. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019).”

Dari pernyataan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo di atas bahwa dalam pengambilan keputusan badan pertanahan Kabupaten Wajo itu sendiri sudah berusaha selalu mencari jalan keluar atau solusi dari setiap kendala yang dihadapi di lapangan saat menjalankan tugasnya sebagai penyedia jasa penerbitan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo. Sedangkan hasil survei peneliti bahwa pengambilan keputusan badan pertanahan Kabupaten Wajo dilapanagan masih perlu beberapa pertimbangan sebelum memutuskan mengambil langkah yang akan dilakukan. Bicara tentang tanah besar pengaruhnya terhadap masyarakat jika badan pertanahan tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Ketika badan pertanahan keliru dalam menetapkan keputusan misalnya keputusan tetangga batas dari sebidang tanah masyarakat bisa jadi akan menimbulkan perselisihan antara masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat

(a) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Pengambilan keputusan oleh pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo masih terkadang keliru misalnya dalam penetapan hasil luas dari bidang tanah masyarakat sehingga biasa membuat masyarakat selisih paham dengan tetangga batas. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019)”.

Pernyataan dari masyarakat diatas dalam pengambilan keputusan dari staf atau pegawai dari badan pertanahan Kabupaten Wajo masih perlu ditingkatkan atau dipertimbangkan dalam mengambil keputusan supaya menghindari perselisihan antara masyarakat. Tanggung jawab badan pertanahan sangat besar sehingga dalam pengambilan keputusan perlu hati-hati demi kesejahteraan masyarakat. Pegawai badan pertanahan harus bisa mengidentifikasi setiap permasalahan-permasalahan yang muncul. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Pengambilan keputusan oleh pegawai badan pertanahan masih biasa keliru sehingga pengurusan sertifikat tanah masih biasa butuh waktu yang lama. (wawancara pada tanggal 25 april 2019).”

Dari pernyataan diatas masyarakat mengatakan bahwa pengambilan keputusan oleh pegawai badan pertanahan masih perlu di perbaiki atau sebelum melakukan tindakan perlu mengumpulkan atau menganalisis masalah-masalah yang ada, membuat beberapa alternatif-alternatif dari permasalahan yang muncul. Agar pengurusan sertifikat tanah di badan pertanahan Kabupaten Wajo bisa berjalan dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditentukan pada peraturan kepala badan pertanahan nasional republic Indonesia nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan. Peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (c) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Pengambilan keputusan oleh badan pertanahan masih kurang baik karena biasanya menyelesaikan sebidang tanah yang tersengketa dan biasanya kurang respon dalam mengambil kebijakan hal itu. (wawancara pada tanggal 29 april 2019).”

Pernyataan tersebut diatas mengatakan bahwa cara penyelesaian atau pengambilan keputusan badan pertanahan tidak efektif terhadap tanah yang sedang dalam kasus sengketa, sehingga penyelesaian pengurusan sertifikat tanah biasanya jadi terhambat. Dinisilah juga badan pertanahan bisa mengambil tindakan dengan baik atau keputusan dalam kasus tersebut yang tidak berdampak pada orang-orang yang bersangkutan dengan tanah yang bersengketa tersebut. Jadi peneliti bisa menyimpulkan bahwa hasil survei peneliti badan pertanahan Kabupaten Wajo masih perlu diperbaiki pengambilan keputusannya. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Bicara pengambilan keputusan terhadap badan pertanahan Kabupaten Wajo masih perlu ditingkatkan karena pengambilan keputusan dalam kasus pengurusan sertifikat tanah biasanya tidak bisa melakukan tindakan jika dalam pengukuran dan mengurus tanah subjek biasanya tidak ada pihak badan pertanahan tidak bisa melanjutkan pengukuran. (wawancara pada tanggal 26 april 2019).”

Yang disampaikan informan masyarakat diatas bahwa pihak badan pertanahan biasanya terkendala dalam pengukuran tanah karena subjek dari tanah yang akan di ukur tidak ada sehingga menghambat pengukuran tanah di lapangan. Seharusnya pihak badan pertanahan bisa melakukan tindakan atau mengambil keputusan untuk solusi yang di hadapi di lapangan.

Adapun kesimpulan dari hasil wawancara beberapa informan di atas yaitu pengambilan keputusan oleh badan pertanahan masih perlu ditingkatkan atau responsif dalam menjalankan tugas dilapangan jika mendapatkan kendala seperti yang dijelaskan di atas bahwa biasanya kendala atau hambatan yang ditemukan adanya bidang tanah dalam kasus sengketa atau subjek tanah yang akan di ukur

tidak ada. Maka dari itu pihak badan pertanahan perlu mengambil keputusan yang baik dan menjelaskan pada masyarakat yang terlibat didalamnya.

### **3. Kepekaan.**

Kepekaan merupakan sikap para aparatur pemerintahan, terhadap aspirasi masyarakat agar terciptanya kondisi masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan. Kepekaan dalam pelayanan publik berhubungan erat dengan kepekaan para aparat dalam menerima saran dan kritik maupun aspirasi dari masyarakat ketika meminta pelayanan. Sehingga peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan dengan aspek kritik/saran dan aspirasi.

#### **a. Saran/kritik.**

Kritik adalah adalah masalah penganalisa dan pengevaluasian sesuatu dengan tujuan meningkatkan pemahaman, memperluas apresiasi atau membantu memperbaiki pekerjaan. Kritik biasa juga di artikan suatu tanggapan yang di sertai dengan uraian dan pertimbangan baik-buruknya sesuatu atau pendapat. Adapun pengertian saran yaitu pendapat yang di kemukakan untuk di pertimbangkan dengan harapan dapat memberikan perbaikan yang membangun dan positif. Berangkat dari pengertian diatas peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan mengenai saran dan kritik masyarakat terhadap badan pertanahan Kabupaten Wajo. Peneliti memulai mewawancarai kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo, adapun tanggapannya sebagai berikut.

”Untuk masyarakat yang ingin menyampaikan saran maupun kritik kepada badan pertanahan kami sudah menyediakan ruang khusus untuk itu jadi jika ada masyarakat yang ingin menyampaikan saran maupun kritik tinggal kami arahkan keruang yang kami maksud (wawancara pada tanggal 13 mei 2019).”

Dari hasil wawancara dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo mengatakan bahwa untuk saran maupun kritik yang ingin di sampaikan oleh masyarakat sudah ada ruang yang sudah disediakan. Tapi dari survei yang dilakukan oleh peneliti tidak ada temukan ruang atau bentuk penyampaian saran maupun kritik yang biasanya berbentuk kotak saran di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo. Dan dari masyarakat yang ada di kantor badan pertanahan selama keberadaan peneliti di tempat penelitian tidak ada masyarakat yang di persilahkan ke ruang penyampaian saran dan kritik yang di maksud tersebut. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan kepala seksi pertanahan sebagai berikut.

“Masyarakat yang ingin menyampikan saran maupun kritik di badan pertanahan sudah kami sediakan dimana bentuk ruang penyampaian saran maupun kritik itu berbentuk *link*. (wawancara pada tanggal 23 april 2019).”

Dari pernyataan kepala seksi pertanahan tersebut yang di maksud untuk menyampaikan saran dan kritik itu sudah ada. Dimana masyarakat yang ingin menyampaikan saran maupun kritik tinggal di arahkan masuk pada *link* penyampaian saran dan kritik. Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat (a) yang menerima pelayanan di badan pertanahan Kabupaten Wajo dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Saya tidak pernah menyampaikan saran dan kritik kepada badan pertanahan Kabupaten Wajo karena kami tidak melihat ruang untuk menyampikan saran dan kritik. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019).”

Pernyataan dari masyarakat diatas bahwa dia mau menyampaikan saran atau kritik ke badan pertanahan Kabupaten Wajo tapi tidak melihat ruang untuk

menyampaikan saran dan kritik yang dia maksud. Dan dari pantauan atau survei dari peneliti memang tidak melihat ruang penyampaian saran atau kritik di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo. Kemudian lanjut kemasayarakat (b) melakukan wawancara dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Pernah saya pertanyakan mengenai saran dan kritik kepada pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo tapi saya cuma di arahkan masuk pada *link* dimana *link* tersebut bukan untuk menyampaikan saran dan kritik tapi bentuk penilaian dari masyarakat tentang pelayanan dari pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo. (wawancara pada tanggal 26 april 2019).”

Untuk pernyataan dari masyarakat di atas bahwa tidak ada ruang untuk menyampaikan saran maupun kritik kepada badan pertanahan Kabupaten Wajo. Cuma yang ada bentuk penilaian kepuasan pelayanan pegawai untuk masyarakat yang menerima pelayanan pada kantor pertanahan. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (c) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Saya tidak pernah menyampaikan saran maupun kritik pada badan pertanahan Kabupaten Wajo selama ini. (wawancara pada tanggal 29 april 2019).”

Masyarakat tersebut mengatakan bahwa dia tidak pernah menyampaikan saran maupun kritik pada badan pertanahan Kabupaten Wajo. Bisa jadi dia tidak menyampaikan saran dan kritik karena memang tidak ada jalan untuk menyampaikan itu semua. Tapi tidak bisa dipungkiri jika memang masyarakat tersebut tidak menyampaikan saran maupun kritik karena tidak ada yang bisa disampaikan atau dia menilai bahwa pelayanan pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo sudah baik menurut dia. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Saya tidak pernah menyampaikan saran maupun kritik karena saya lihat tidak ada kotak saran yang tersedia di kantor ini. Jadi bagaimana caranya mau mengkritik karena memang pernah saya mau mengkritik tapi itu tadi tidak ada ditempati mau sampaikan saran maupun kritik. (wawancara pada tanggal 25 april 2019).”

Pernyataan dari masyarakat diatas bahwa dia pernah mau sampaikan kritik di kantor badan pertanahan tapi karena tidak bisa disampaikan dengan faktor tidak ada kotak saran yang dilihat. Mungkin pihak badan pertanahan Kabupaten Wajo bisa peradakan kotak saran di kantor.

Adapun kesimpulan dari beberapa wawancara dengan informan di atas, menurut kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo bahwa pihak badan pertanahan Kabupaten Wajo sudah menyediakan ruang untuk masyarakat menyampaikan saran maupun kritik kepada kantor pertanahan Kabupaten Wajo dan kepala seksi pertanahan juga mengatakan bahwa masyarakat yang mau menyampaikan saran maupun kritik di badan pertanahan Kabupaten Wajo tinggal kami arahkan masuk pada *link* yang sudah disediakan dan bisa di akses dengan menggunakan handphone yang berbasis android atau ios. Nanti masyarakat bisa mengisi bebarapa yang ada di dalam *link* yang kami maksud dan *link* yang kami maksud itu IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Dan tanggapan dari beberapa masyarakat yang sudah diwawancarai oleh peneliti bahwa mereka tidak bisa menyampaikan saran maupun kritik di badan pertanahan Kabupaten Wajo karena tidak ada ruang atau kotak saran yang di sediakan. Salah satu masyarakat pernah ingin menyampaikan kritik terhadap badan pertanahan Kabupaten Wajo tapi cuma di arahkan masuk pada *link* IKM yang di maksud kepala seksi pertanahan Kabupaten Wajo dan ternyata *link* tersebut cuma bentuk penilaian masyarakat

terhadap kepuasan pelayanan di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo. Mungkin pihak kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo kedepannya bisa menyediakan kotak saran untuk masyarakat sebagai wadah penyampaian saran maupun kritik untuk badan pertanahan Kabupaten Wajo. Saran dan kritik juga merupakan salah satu hal yang perlu dalam suatu instansi demi kinerja lebih baik kedepannya.

#### **b. Aspirasi**

Aspirasi adalah keinginan dan harapan individu akan suatu prestasi atau suatu keberhasilan. Aspirasi akan mengarahkan aktivitas individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan-tujuan tersebut (Slameto:2003). Untuk memahami bagaimana aspirasi masyarakat dan sumber daya manusia dalam kantor pertanahan Kabupaten Wajo maka peneliti melakukan wawancara kepada kepala badan pertanahan dan beberapa staff serta masyarakat. Menurut kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo dalam wawancara yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

“Bagi kami suatu aspirasi sangat dibutuhkan dalam menjalankan tanggungjawab kami selaku penyedia jasa dalam pertanahan di Kabupaten Wajo dan kami selalu terbuka bagi siapapun yang ingin menyampaikan aspirasi kepada kami baik itu segi pelayanan, kinerja, dan lain-lain yang menurut mereka baik serta kami akan pertimbangkan bentuk-bentuk aspirasi yang disampaikan kepada kami selama aspirasi yang disampaikan itu bisa menghasilkan pengaruh positif. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019).”

Dari pernyataan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo mengatakan bahwa pihak badan pertanahan Kabupaten Wajo selalu terbuka bagi siapapun yang ingin menyampaikan aspirasi ke pertanahan Kabupaten Wajo dan sudah

menyiapkan ruang atau tempat. Tapi dari hasil survai peneliti dari lapangan tidak melihat ruang atau tempat penyampaian aspirasi di kantor pertanahan yang dimaksud. Kemudian peneliti melakukan wawancara salah satu staff kantor pertanahan Kabupaten Wajo dengan inisial (HB) yaitu sebagai berikut:

“Kami selalu menerima aspirasi dari beberapa masyarakat jika ada yang ingin menyampaikan aspirasi kepada kami, siapapun itu. Bahkan beberapa bulan yang lalu sempat ada beberapa orang dari kalangan mahasiswa yang menuntut dan meminta beberapa proses perubahan atas suatu hal. (wawancara pada tanggal 24 april 2019).”

Pernyataan dari salah satu staff kantor pertanahan Kabupaten Wajo mengatakan selalu memberi ruang bagi setiap orang yang ingin menyampaikan aspirasi dan sempat dari kalangan mahasiswa melakukan tuntutan yang dikemas dalam ide kreatif yang mengusulkan suatu proses perubahan atas suatu hal. Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara kepada masyarakat (a) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Untuk menyampaikan aspirasi dalam kantor pertanahan Kabupaten Wajo itu sendiri secara pribadi saya rasa tidak ada ruang yang bisa kami gunakan untuk menyampaikan aspirasi secara langsung kepada badan pertanahan Kabupaten Wajo. (Wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 mei 2019).”

Dari pernyataan di atas bisa disimpulkan bahwa ruang untuk menyampaikan suatu bentuk aspirasi kepada badan pertanahan Kabupaten Wajo tidak ada karena adanya keluhan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi tapi terkendala dalam ruang. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (SR) yaitu sebagai berikut:

“Secara pribadi saya lihat tidak ada tempat untuk menyampaikan aspirasi ke badan pertanahan Kabupaten Wajo meski memang saya tidak pernah

berniat untuk menyampaikan aspirasi ke badan pertanahan Kabupaten Wajo. (wawancara pada tanggal 25 april 2019).”

Dari pernyataan masyarakat di atas bahwa dia melihat dilapangan atau kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo tidak ada tempat untuk menyampaikan aspirasi meskipun dia tidak ada niat untuk menyampaikan aspirasi ke badan pertanahan Kabupaten Wajo. Tidak bisa dipungkiri alasan dari masyarakat tersebut tidak menyampaikan aspirasi apakah disebabkan karena tidak ada ruang atau memang karena tidak bisa menyalurkan aspirasinya ke badan pertanahan setempat. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (c) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Jika ditanya apakah pernah melakukan atau menyampaikan aspirasi ke badan pertanahan, banyak hal bentuk aspirasi yang ingin saya sampaikan tapi saya tidak bisa menyalurkan aspirasi tersebut karena kendala dengan tempat atau ruang penyampaian aspirasi di kantor pertanahan Kabupaten Wajo.(wawancara pada tanggal 26 april 2019).”

Untuk masyarakat diatas dia mau menyampaikakan aspirasinya ke badan pertanahan tapi lagi-lagi karena terkendala oleh cara atau bentuk penyaluran aspirasi sehingga niat dari masyarakat tersebut tidak bisa di realisasikan.

Sebagai kesimpulan dalam wawancara di badan pertanahan mengenai perihal aspirasi bahwa banyak masyarakat yang berniat untuk menyampaikan aspirasinya tapi karena adanya beberapa kendala baik itu dengan tempat maupun bentuk penyampaian aspirasinya ke badan pertanahan Kabupaten Wajo. Meski pernyataan dari kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo dari hasil wawancara peneliti bahwa di badan pertanahan yang di maksud sudah siap melayani bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya ke kami selaku pihak yang

bertanggung jawab dalam penerbitan atau pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo.

#### **4. Keterbukaan.**

Keterbukaan erat kaitannya dengan loyalitas kerja berupa kejujuran aparat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan dalam pelayanan dimaksudkan agar proses pelayanan tersebut dapat diketahui oleh masyarakat. Dalam mengukur keterbukaan bagi SDM di badan pertanahan Kabupaten Wajo dalam memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah, maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan dengan aspek komunikasi dan kejujuran pegawai badan pertanahan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan yang sudah di pilih yaitu sebagai berikut;

##### **a. Komunikasi.**

Komunikasi secara umum adalah pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan maksud dan tujuan tertentu. Secara formal komunikasi adalah komunikasi yang memperhitungkan tingkat ketepatan, keringkasan, dan kecepatan komunikasi. Sedangkan menurut Djenamar SH komunikasi merupakan seni untuk menyampaikan ide-ide atau informasi tertentu dari seseorang kepada orang lain. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Untuk komunikasi antara kami selaku pihak badan pertanahan Kabupaten Wajo dengan masyarakat yang menerima pelayanan di sini saya rasa sudah baik dan saya selalu menyampaikan kepada setiap pegawai untuk tetap melayani dengan komunikasi dengan baik. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019).”

Dari pernyataan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo mengenai komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sudah baik dan dia tetap selalu mengingatkan kepada pegawainya agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar komunikasi selalu di perhatikan dengan baik demi menjaga diskomunikasi dalam memberikan pelayanan. Dengan memperhatikan komunikasi dalam melayani masyarakat maka pelayanan atau pengurusan bisa berjalan dengan baik. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Kalau bicara komunikasi antara pegawai dengan masyarakat saya rasa masih perlu diperhatikan karena saya perhatikan ketika pegawai memberikan pelayanan biasa ada pegawai ketika berhadapan dengan masyarakat masih cuek dengan pembicaraan masyarakat. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019).”

Pernyataan dari masyarakat di atas mengatakan bahwa masih ada biasanya pegawai cuek terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Untuk itu perlu di perhatikan oleh atasannya agar citra kantor pertanahan di masyarakat tetap terjaga dengan baik dan masyarakat juga bisa mendapatkan pelayanan yang menyenangkan. Dengan pelayanan yang kurang responsif bisa mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai maka dari itu pegawai perlu menjaga komunikasinya dengan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Untuk komunikasi saya rasa sudah baik. Sehingga tidak perlu di ragukan mengenai komunikasi antara pegawai dan masyarakat. (wawancara pada tanggal 29 april 2019).”

Pernyataan dari masyarakat diatas mengenai komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sudah baik. Sehingga perlu di pertahankan atau di tingkatkan lagi lebih baik demi kelancaran suatu pelayanan di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo. Lalu wawancara selanjutnya dengan masyarakat (c) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Kalau mengenai komunikasi antara pegawai badan pertanahan dengan masyarakat saya lihat selama ini sudah baik. Hal itu perlu di pertahankan. (wawancara pada tanggal 26 april 2019.)”

Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang ketiga diatas menyatakan bahwa komunikasi antara pegawai dengan masyarakat yang menerima pelayanan sudah bagus. Tapi tetap perlu di perhatikan dan di pertahankan agar tidak terjadi diskomunikasi saat terjadi proses pelayanan. Selanjutnya wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Selama saya mendapatkan pelayanan di kantor pertanahan, komunikasi kami berjalan dengan baik dan saya rasa hal itu perlu demi kenyamanan masyarakat dalam mengurus di kantor pertanahan. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Hasil wawancara dengan masyarakat di atas menyatakan bahwa komunikasi mereka sudah baik dan tetap perlu di perhatikan dan di pertahankan demi kelancaran suatu pengurusan di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo dan masyarakat juga mendapatkan pelayanan yang nyaman.

Sebagai kesimpulan dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas mengenai aspek komunikasi dalam keterbukaan pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo bahwa komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sudah baik. Meski begitu tetap perlu di perhatikan dan dipertahankan demi kenyamanan

masyarakat dalam mengurus di kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Tapi tidak bisa di pungkiri apakah dikemudian hari komunikasi antara pegawai dan masyarakat masih tetap terjaga dengan baik atau tidak. Karena dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas masih ada di antaranya menilai pegawai merasa cuek dengan masyarakat yang mengurus di kantor pertanahan.

#### **b. Kejujuran.**

Kejujuran adalah suatu sikap seseorang yang biasanya diungkapkan dengan ucapan ataupun perbuatan dengan spontan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa ada rekayasa dari yang diucapkan dan dilakukan. Sedangkan menurut Kesuma dkk mendefinisikan jujur adalah suatu keputusan seseorang untuk mengungkapkan perasaannya, kata-katanya atau perbuatannya bahwa realitas yang ada tidak dimanipulasi dengan cara berbohong atau meniru orang lain untuk ke untungan dirinya. Untuk itu peneliti melakukan wawancara dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Kejujuran para pegawai saya tidak bisa jamin seratus perseng tingkat kejujurannya. Tapi saya selalu berikan atau tekankan setiap pegawai yang menerima masyarakat agar selalu jujur dalam melayani dan tidak membuat masyarakat rugi atau dijadikan sebagai tempat yang bisa menguntungkan diri sendiri. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019.)”

Dari pernyataan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo bahwa tidak ada jaminan akan kejujuran setiap individu baik itu pegawai maupun orang lain. Tapi kepala badan pertanahan selalu mengingatkan kepada setiap pegawainya agar melayani dengan kejujuran. Tapi tidak bisa dipungkiri bahwa pegawai bisa jujur kepada masyarakat setiap memberikan pelayanan. Dan peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (I) sebagai berikut:

“Kalau mengenai kejujuran pegawai di badan pertanahan Kabupaten Wajo saya rasa masih melakukan tindakan menyimpan. Saya katakan seperti itu karena saya pernah mengurus tapi biaya yang harus saya keluarkan untuk menyelesaikan berkas saya di pertanahan lebih dari yang seharusnya. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)”

Hasil wawancara dengan masyarakat di atas bisa dikatakan tingkat kejujuran dari pegawai masih kurang dan perlu diberikan peringatan atau teguran dari kepala badan pertanahan agar tidak terulang kembali hal-hal yang tidak semestinya dilakukan dan bisa merugikan masyarakat. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Kalau kejujuran pegawai saya rasa sudah baik dalam memberikan pelayanan, karena selama saya mengurus di badan pertanahan di sini saya tidak pernah merasa di rugikan. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Dari hasil wawancara diatas dengan masyarakat, dia menilai tingkat kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan atau saat dilayani selama pengurusan di badan pertanahan Kabupaten Wajo tidak pernah merasa dirugikan. Untuk itu perlu dipertahankan oleh pihak badan pertanahan Kabupaten Wajo atas penilaian masyarakat tersebut. Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara dengan masyarakat (C) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Tingkat kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan yang saya rasakan selama saya mengurus di badan pertanahan Kabupaten Wajo masih perlu di perbaiki karena ada beberapa keluarga juga yang mau mengurus sertifikat tanah di sini tapi lebih memilih melalui calo. (wawancara pada tanggal 29 april 2019.)”

Dari hasil wawancara diatas dengan masyarakat bahwa kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan masih perlu di tingkatkan karena kurangnya kepercayaan masyarakat datang mengurus sertifikat tanah sendiri di kantor badan

pertanahan Kabupaten Wajo, sehingga sebagian dari masyarakat memilih menggunakan calo dalam mengurus sertifikat tanahnya. kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Selama saya mengurus di kantor pertanahan Kabupaten Wajo saya menilai pegawai masih melakukan penyimpanan dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara pada tanggal 26 april 2019.)

Dari hasil wawancara di atas dengan masyarakat masih terdapat beberapa penyimpanan yang dilakukan oleh pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat.

Adapun kesimpulan dari hasil wawancara diatas mengenai kejujuran pegawai badan pertanahan kabuapaten wajo dalam memberikan pelayanan terdapat beberapa penyimpanan meski ada juga yang menilai tingkat kejujuran pegawai pertanahan sudah bagus. Adapun yang menjadi penyimpanan yang dirasakan oleh masyarakat saat menerima pelayanan di kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo yaitu adanya biaya yang lebih dikeluarkan oleh masyarakat. Untuk itu perlu perhatian oleh kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo dalam mengatasi bentuk-bentuk penyimpanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah atau mendapatkan pelayanan di kantor pertanahan kabuapten wajo demi memperbaiki citra badan pertanahan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

## **5. Sumber daya.**

Sumber daya yaitu mendayagunakan seluruh kemampuan aparat dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat. Adapun

aspek yang diangkat peneliti dalam melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu pengetahuan dan teknologi.

**a. Pengetahuan.**

Pengetahuan adalah segenap apa yang kita ketahui tentang suatu objek tertentu. Pengetahuan merupakan hasil tahu setelah melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Menurut Sondang Siagian bahwa ilmu pengetahuan adalah suatu objek, ilmiah yang memiliki sekelompok prinsipol, dalil, rumus, yang melalui percobaan yang sistematis dilakukan berulang kali telah teruji kebenarannya, dalil-dalil, prinsip-prinsip dan rumus-rumus mana yang dapat diajarkan dan dipelajari. Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo mengenai pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai berikut:

“Jika mengenai pengetahuan pegawai saya kira sudah bisa menghadapi setiap hambatan-hambatan yang di hadapi dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tanggungjawabnya. Kalaupun ada hambatan yang tidak bisa di pecahkan dalam melaksanakan tugas dilapangan atau dikantor maka kami langsung mencari solusinya sama-sama. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019.)”

Dari pernyataan kepala badan pertanahan diatas bisa dikatakan bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sudah baik dan selalu berusaha mencari solusi ketika mendapatkan hambatan dalam menjalankan tanggungjawabnya. Hasil survai peneliti menemukan bahwa pengetahuan pegawai sudah bagus dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Untuk pengetahuan pegawai saya rasa sudah bagus dalam memberikan pelayanan kepada kami selaku masyarakat yang memerlukan jasa-jasanya dalam hal mengurus di kantor pertanahan ini. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Hasil wawancara dengan masyarakat di atas mengenai pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hasil survai peneliti dilapangan, bahwa tingkat pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah memahami dengan baik sebagai penyedia jasa pertanahan. Kemudian wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Selama saya menerima pelayanan di kantor pertanahan saya rasa sudah memiliki tingkat pengetahuan dalam bidangnya dengan baik. (wawancara pada tanggal 26 april 2019.)”

Wawancara dengan masyarakat diatas mengenai pengetahuan pegawai dalam menjalankan tanggungjawabnya sudah semestinya menguasai dan memahami setiap prosedur yang sudah ditentukan setiap undang-undang yang mengikatnya. Dan wawancara masyarakat (c) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Kalau segi pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya saya rasa tidak perlu diragukan karena tidak mungkin di posisikan dalam kantor pertanahan jika tidak memahami tentang pertanahan. (wawancara pada tanggal 29 april 2019.)”

Wawancara dengan masyarakat di atas sudah tidak meragukan dengan pengetahuan setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam kantor pertanahan. Dan itu tidak mungkin ditempatkan atau diberi posisi dalam

pertanahan jika tidak memahami tentang pertanahan. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Kalau mengenai pengetahuan pegawai saya rasa tidak perlu dipertanyakan karena tidak mungkin diposisikan dalam satu tempat di badan pertanahan jika tidak ada pengetahuan di bidang pertanahan. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)”

Wawancara dengan masyarakat di atas bisa dikatakan bahwa masyarakat tidak meragukan pengetahuan setiap pegawai dalam posisi yang diberikan dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah. Jadi observasi yang dilakukan peneliti dilapangan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh masyarakat.

Adapun kesimpulan dari beberapa hasil wawancara diatas bahwa tingkat pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tanggungjawabnya sudah dinilai bagus dan masyarakat yakin pegawai sudah memahami semua aturan atau undang-undang yang mengikat setiap prosedur dalam pengurusan sertifikat tanah. Tapi tidak bisa dipungkiri bahwa setiap pengurusan yang di lakukan oleh pegawai badan pertanahan Kabupaten Wajo selalu berjalan dengan baik.

#### **b. Teknologi.**

Elul (dalam Miarso, 2007) mengatakan bahwa teknologi adalah keseluruhan dari metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri – ciri efisiensi dalam setiap bidang kegiatan manusia. Rogers yang dikutip dari buku yang dikeluarkan oleh Seels dan Richey pada tahun 1994 mengatakan bahwa teknologi merupakan suatu rancangan dari langkah instrumental untuk memperkecil keraguan mengenai hubungan sebab akibat dalam mencapai hasil

yang diharapkan. Dari pengertian diatas maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan mengenai kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu teknologi dalam hal ini computer dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo yaitu sebagai berikut:

“Kemampuan pegawai dalam menggunakan computer saya rasa semua pegawai disini sudah mampu mengoperasikan computer dengan baik dan benar. (wawancara pada tanggal 13 april 2019).”

Dari hasil wawancara dengan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo bahwa untuk kemampuan pegawai dalam mengoperasikan computer sudah baik dan benar. Semua sudah tidak perlu diragukan dalam mengoperasikan computer saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus di kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Dan peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Soal kemampuan pegawai di kantor pertanahan ini dalam mengoperasikan computer saya rasa sudah bisa semua. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)

Wawancara peneliti dengan masyarakat di atas mengenai kemampuan pegawai dalam mengoperasikan computer sudah bisa semua, dan tidak perlu diragukan lagi katanya. Pandangan masyarakat diatas bahwa sudah semestinya mereka mampu untuk menguasai atau memahami dalam mengendalikan computer. wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Kalau mengenai kemampuan pegawai dalam mengoperasikan computer itu saya rasa tidak perlu lagi dipertanyakan, saya yakin mereka sudah bisa melakukan semua itu. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)”

Dari wawancara dengan masyarakat di atas mengatakan bahwa kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan computer di kantor pertanahan Kabupaten Wajo sudah tidak perlu diragukan lagi dan memang sudah menjadi keharusan bagi mereka untuk memahami dalam mengoperasikan computer. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (c) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Saya lihat selama saya mengurus di dalam tidak ada kendala dalam mengoperasikan computer bagi pegawai. (wawancara pada tanggal 26 april 2019.)”

Untuk wawancara dengan masyarakat di atas, dia mengatakan bahwa selama dia mengurus di kantor pertanahan Kabupaten Wajo dalam pantauannya semua pegawai atau staff sudah mampu mengoperasikan komputer. Bagi peneliti memang sudah seharusnya mereka menguasai ilmu komputer apalagi dengan pelayanannya tidak lepas dengan teknologi atau komputer. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Mengenai kemampuan pegawai dalam mengoperasikan computer saat memberi pelayanan selama saya menguru di kantor ini, saya rasa mereka mampu untuk mengoperasikannya. (Wawancara pada tanggal 29 april 2019)

Dari pernyataan masyarakat di atas bahwa dalam pantauannya selama menguru di kantor pertanahan Kabupaten Wajo bahwa pegawai kantor pertanahan di wajo semua mampu dalam mengoperasikan komputer.

Adapun kesimpulan dari beberapa wawancara dengan informan diatas mengenai kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi dalam hal ini computer, menurut kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo bahwa pegawai

atau staff kantor pertanahan Kabupaten Wajo sudah bisa mengoperasikan computer dengan baik dan penar dan hal itu tidak perlu diragukan lagi dan beberapa informan dari masyarakat mengatakan hal yang sama dengan kepala kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo.

## **6. Efisiensi.**

Efisien adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin hemat/sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat. Untuk mengetahui tingkat efisiensi pekerjaan pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan dengan aspek kondisi ideal dan semangat kerja.

### **a. Kondisi ideal.**

Kondisi ideal adalah mencakup keadaan yang dicita-citakan atau diharapkan terjadi, kondisi ideal ini biasa dituangkan dalam bentuk visi dan misi yang ingin diraih. Untuk mengukur kondisi ideal yang dimaksud disini maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan mengenai kondisi ideal pekerjaan pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Menurut kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo dalam wawancara dengan peneliti sebagai berikut:

”Tingkat kondisi ideal kinerja pegawai disini saya rasa masih perlu ditingkatkan dalam hal ini saat mendapatkan kendala, biasanya kendala yang didapatkan saat melakukan pekerjaan di lapangan dalam hal ini mengukur sebidang tanah. Biasanya saat pegawai mau melakukan

pengukuran tetapi tetangga batas yang tidak bisa dihubungi atau tidak hadir. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019.)”

Dari hasil wawancara dengan kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo bahwa kondisi ideal pekerjaan pegawai atau staffnya masih ada beberapa hambatan sehingga mempengaruhi penyelesaiannya pekerjaan, seperti tetangga batas yang tidak ada dan biasanya susah untuk dihubungi sehingga pekerjaan tidak bisa diselesaikan dengan waktu yang semestinya. Peneliti juga mencoba melakukan wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Kalau kondisi ideal penyelesaian pekerjaan pegawai saya rasa masih kurang, karena saya mengurus sudah melampaui batas yang semestinya. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Pernyataan masyarakat diatas mengatakan bahwa kondisi ideal tingkat penyelesaian pekerjaan pegawai masih kurang dan masih melampaui batas dengan perkiraan masyarakat tersebut bahwa dia mengurus sudah lama dan melampaui batas yang semestinya. Peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Bagi saya tingkat penyelesaian pekerjaan pegawai disini masih perlu ditingkatkan karena saya mengurus sertifikat tanah saya rasa sudah lama sekali tapi belum selesai juga. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)”

Pernyataan masyarakat tersebut bahwa kondisi ideal penyelesaian pekerjaan pegawai masih kurang dan perlu ditingkatkan dengan alasan bahwa dia mengurus sudah lama dan sudah melampaui batas yang semestinya. Peneliti juga mencoba bertanya ke masyarakat tersebut bahwa berapa bulan anda sudah mengurus sertifikat tanah di kantor ini, masyarakat tersebut mengatakan sudah

menjeleng empat bulan dan belum selesai juga. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (c) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Kalau mengenai kondisi ideal pekerjaan pegawai kantor pertanahan disini saya rasa tidak jadi masalah, karena saya perhatikan tingkat penyelesaiannya sudah baik meski lewat beberapa hari dari yang seharusnya. (wawancara pada tanggal 26 april 2019.)”

Dari wawancara di atas dengan masyarakat mengatakan bahwa kondisi ideal tingkat penyelesaian pekerjaan yang di lakukan oleh pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo itu sudah baik meski lewat dari beberapa hari yang seharusnya. Menurut peneliti itu masih perlu ditingkatkan karena masih tidak efisien dalam melakukan pekerjaan dan masih butuh waktu yang lebih dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang di embankan. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Jika ditanya mengenai kondisi ideal tingkat pekerjaan pegawai dikantor ini bagi saya masih perlu ditingkatkan karena masih membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaian pekerjaan yang di hadapi. (wawancara pada tanggal 29 april 2019.)”

Dari pernyataan diatas bahwa kondisi ideal penyelesaian pekerjaan pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo masih kurang dan perlu ditingkatkan atau diperhatikan. Karena adanya keluhan masyarakat dalam penyelesaian pekerjaan saat melayani masyarakat.

Adapun sebagai kesimpulan dari beberapa informan di atas bahwa kondisi ideal tingkat penyelesaian pekerjaan pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo masih sering melewati batas yang semestinya terbukti dengan beberapa keluhan masyarakat saat peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa

informan yang ada pada kantor pertanahan Kabupaten Wajo yang secara langsung menerima pelayanan pengurusan sertifikat tanah. Maka dengan adanya keluhan masyarakat tersebut perlu adanya perhatian yang baik kepada tingkat penyelesaian pekerjaan pegawai di kantor yang di maksud demi citra kantor pertanahan Kabupaten Wajo.

#### **b. Semangat kerja.**

Semangat kerja karyawan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya didalam perusahaan tempat dimana mereka bekerja. Semangat kerja karyawan juga dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, gairah kerja dan tanggung jawab (Siagian, 2003: 57). Untuk mengetahui semangat kerja pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan. Menurut kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Kalau mengenai semangat kerja pagawai disini saya tidak bisa jamin bahwa keseluruhan pegawai bisa bekerja dengan baik dan total. Tapi saya selalu mengingatkan setiap ada kesempatan untuk bekerja dengan baik dan total. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019).”

Dari pernyataan kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo bahwa semangat kerja pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Wajo masih perlu diperhatikan dengan baik demi pelayanan kepada masyarakat dan kenyamanan kepada masyarakat yang menerima langsung pelayanan dari kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Untuk semangat kerja saya lihat masih perlu ditingkatkan. Karena kalau saya perhatikan dan ketika saya datang atau orang lain datang untuk mengurus saya perhatikan ada bangku kosong tapi kami belum dilayani. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Pernyataan masyarakat di atas bahwa semangat kerja pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo masih perlu ditingkatkan karena di loket pelayanan sudah kosong tapi orang belum dipanggil untuk dilayani hal ini sesuai dengan apa yang didapatkan peneliti dilapangan bahwa loket pelayanan sudah kosong beberapa waktu tapi orang belum dipanggil juga bahkan pegawai masih bisa bercanda satu sama lain. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Bagi saya semangat kerja pegawai di kantor pertanahan ini masih banyak canda tawa di antara mereka saat masih waktu kerja. ( wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)”

Pernyataan dari masyarakat di atas kurang lebih sama dengan masyarakat sebelumnya bahwa masih ada canda tawa pada pegawai pada saat jam kerja dan tidak melayani masyarakat yang datang mengurus di kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Hal ini bisa merusak citra baik pertanahan Kabupaten Wajo. Selanjutnya wawancara dengan masyarakat (c) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Semangat kerja pegawai kantor pertanahan menurut saya kurang semangat karena yang saya perhatikan banyak ada juga pegawai kantor pertanahan yang selalu ketawa-ketawa dengan pegawai lain. (wawancara pada tanggal 26 april 2019.)”

Dari pernyataan masyarakat di atas mengatakan bahwa semangat kerja pegawai kantor pertanahan masih banyak bercanda satu sama lain sehingga

menghambat pekerjaannya dan membuat masyarakat tidak nyaman dalam menerima pelayanan di kantor pertanahan. Untuk itu perlu di perhatikan oleh atasannya dan diberikan teguran agar hal itu tidak terulang terus-menerus.

Kemudian wawancara dengan masyarakat (d) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Semangat kerja pegawai kantor pertanahan masih perlu ditingkatkan semangat kerjanya karena banyak main saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. ( wawancara pada tanggal 29 april 2019.)

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di atas mengatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan masih banyak main dengan pegawai lainnya sehingga dalam mengerjakan sesuatu butuh waktu lama.

Adapun kesimpulan dari wawancara di atas dengan beberapa informan bahwa tingkat semangat kerja pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo masih kurang, itu karena adanya beberapa informan mengeluh atas pelayanan yang di dapatkan tidak nyaman dengan alasan dari beberapa informan bahwa pegawai kantor pertanahan masih banyak main atau sering bercanda satu sama lain saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **7. Efektivitas.**

Efektivitas adalah ukuran tingkat pemenuhan output atau tujuan proses. Semakin tinggi pencapaian target atau tujuan proses maka dikatakan proses tersebut semakin efektif. Proses yang efektif ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih baik dan lebih aman. Untuk mengukur tingkat efektivitas kinerja pegawai maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan dengan aspek tugas atau fungsi dan peraturan atau ketentuan.

**a. Fungsi atau tugas.**

Tugas adalah kewajiban atau suatu pekerjaan yang harus dikerjakan seseorang dalam pekerjaannya. Dapat diartikan pula tugas adalah suatu pekerjaan yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan karena pekerjaan tersebut telah menjadi tanggung jawab dirinya. Adapun wawancara dengan beberapa informan mengenai tugas atau fungsi pegawai kantor pertanahan sebagai berikut. Menurut kepala badan pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Pegawai disini saya rasa masih ada diantara mereka menganggap dirinya bukan pelayan bagi masyarakat tapi saya selalu sampaikan saat selalu ada kesempatan bahwa kita ini merupakan pelayan bagi masyarakat. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019.)”

Dari pernyataan kepala kantor badan pertanahan Kabupaten Wajo bahwa pegawai masih ada merasa bukan pelayan untuk masyarakat sehingga masih ada beberapa keluhan dari masyarakat mengenai kinerja atau pelayanan pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Tapi kepala kantor selalu mengingatkan saat ada kesempatan setelah melakukan rapat dengan para pegawai kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Kemudian wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Kalau menurut saya pasti mereka sudah tahu tugas dan fungsinya selaku pegawai di kantor pertanahan. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Dari pernyataan masyarakat di atas bahwa pegawai pasti sudah tahu tugas atau fungsinya selaku pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Menurutnya tidak mungkin jika mereka tidak mengetahui semua tugas atau fungsinya. Wawancara selanjutnya dengan masyarakat (b) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Saya rasa pegawai masih perlu diberi kesadaran bahwa mereka itu memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mereka juga sadar akan tugas-tugasnya atau fungsinya. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)”

Pernyataan dari masyarakat di atas menganggap bahwa sebagian dari pegawai perlu diberikan kesadaran atas tanggungjawabnya sebagai pegawai di kantor pertanahan agar mereka bisa memberikan pelayanan yang baik dan sadar akan tugas-tugasnya selaku pegawai kantor pertanahan yang mana mereka merupakan pelayan bagi masyarakat yang akan mengurus sertifikat tanah. Sedangkan menurut masyarakat (c) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Bagi saya pegawai mungkin kurang memahami posisinya sebagai pegawai kantor pertanahan sehingga saat dia menjalankan tugas-tugasnya seperti tidak serius. (wawancara pada tanggal 26 april 2019.)”

Dari pernyataan masyarakat di atas sepertinya dia menilai kurang lebih sama dengan masyarakat sebelumnya bahwa kurang kesadaran bagi pegawai atas tugas-tugasnya atau fungsinya selaku pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Wajo maka masyarakat menilai kalau pegawai di kantor pertanahan memberikan pelayanan seperti tidak fokus. Dan wawancara selanjutnya dengan masyarakat (d) dengan inisial (FA) sebagai berikut:

“Kalau saya lihat pegawai belum bisa menjalankan tugas-tugasnya atau fungsinya dengan baik, bisa dilihat saat memberikan pelayanan seperti tidak serius. (wawancara pada tanggal 29 april 2019.)”

Dari pernyataan masyarakat di atas juga kurang lebih sama dengan masyarakat yang ketiga sebelumnya menilai bahwa pegawai masih perlu diberikan kesadaran atas tugas dan fungsinya selaku penyedia jasa pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo.

Sebagai kesimpulan pada wawancara dengan aspek tugas atau fungsi pegawai kantor pertanahan bahwa masih ada beberapa pegawai yang perlu diberikan kesadaran atas tugas atau fungsinya selaku penyedia jasa pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan Kabupaten Wajo, bahkan menurut kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo bahwa memang sebagian pegawai tidak sadar akan tanggungjawabnya dan merasa bahwa dirinya bukan pelayan dalam hal ini penyedia jasa bagi masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah di Kabupaten Wajo itu sendiri meski kepala kantor pertanahan selalu menyampaikan atau mengingatkan saat ada kesempatan.

**b. Peraturan atau ketentuan.**

Peraturan adalah tindakan yang harus dilakukan atau yang tidak boleh dilakukan. Sedangkan menurut Joko Untoro dan Tim Guru Indonesia peraturan adalah salah satu bentuk keputusan yang harus ditaati dan dilaksanakan. Jadi, kita harus menaati peraturan agar semua menjadi teratur dan orang akan merasa nyaman. Kemudian peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan mengenai peraturan atau ketentuan. Menurut kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo yaitu sebagai berikut:

“Saya rasa jika mengenai peraturan atau ketentuan yang berlaku di pertanahan sudah dipahami semua oleh para pegawai disini karena memang perlu atau wajib dipahami atau diketahui mereka. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019.)”

Dari hasil wawancara dengan kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo bahwa pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Wajo sudah dipahami dan memang sudah diwajibkan untuk memahami semua peraturan maupun ketentuan yang berlaku baik itu peraturan atau ketentuan dalam menjalankan tugasnya

maupun setiap prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bermaksud mengurus sertifikat tanah di kantor pertanahan Kabupaten Wajo. Lalu peneliti kembali melakukan wawancara dengan kepala seksi pertanahan sebagai berikut:

“Kalau pegawai disini sudah semestinya mereka memahami setiap aturan maupun ketentuan yang berlaku yang mengikat mereka maupun mengenai pertanahan. ( wawancara pada tanggal 23 april 2019.)”

Menurut kepala seksi pertanahan Kabupaten Wajo bahwa pegawai sudah memahami peraturan atau ketentuan yang berlaku yang menunjang pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian wawancara selanjutnya kepada salah satu staff kantor pertanahan Kabupaten Wajo dengan inisial (HB) sebagai berikut:

“Bagi saya dan mungkin teman-teman staff disini memang sudah diwajibkan bagi kami untuk mengetahui setiap aturan atau ketentuan yang mengikat kami dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggungjawab kami. (wawancara pada tanggal 24 april 2019.)”

Dari pernyataan salah satu staff kantor pertanahan Kabupaten Wajo bahwa mereka sudah memahmi setiap aturan atau ketentuan yang menunjang pekerjaannya baik itu saat menjalankan tugas sebagai penyedia jasa dalam memberikan pelayanan maupun prosedur pengurusan sertifikat tanah. Lalu wawancara dengan masyarakat (a) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Saya rasa mereka sudah memahami setiap ketentuan atau peraturan yang berlaku. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)”

Menurut masyarakat di atas bahwa pegawai sudah memahami dan mengetahui aturan atau ketentuan yang berlaku dan mengikat mereka dalam

menjalankan tugas-tugasnya dan tanggungjawabnya. Kemudian menurut masyarakat (b) dengan inisial (SA) sebagai berikut:

“Kalau saya perhatikan mereka sudah tahu semua itulah. (wawancara pada tanggal 26 april 2019.)”

Dari hasil wawancara diatas mengatakan bahwa pegawai sudah memahami atau mengetahui setiap aturan yang ada. Untuk itu pegawai bisa menjalankan tugasnya dan tanggung jawabnya dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Adapun sebagai kesimpulan pada wawancara diatas dari beberapa informan mengenai peraturan atau ketentuan bahwa para pegawai sudah mengetahui atau memahami setiap aturan atau ketentuan yang ada dalam menjalankan tanggungjawab dan tugas-tugasnya sebagai penyedia jasa dalam hal ini pengurusan sertifikat tanah.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan mengenai Faktor Pendukung serta Penghambat dalam AKuntabilitas Pengurusan Sertifikat Tanah di Kabupaten Wajo**

#### **1. Faktor pendukung.**

Faktor pendukung adalah semua faktor yang sifatnya turut mendorong, menyokong, melancarkan, menunjang, membantu, mempercepat dan sebagainya terjadinya sesuatu. Sehingga untuk mengetahui apa saja faktor pendukung pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut: menurut kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Kalau mengenai fakto pendukung kami perhatikan masyarakat masih antusias saat kita melakukan sosialisasi mengenai pengurusan sertifikat tanah. (wawancara pada tanggal 13 mei 2019.)”

Dari hasil wawancara di atas dengan kepala kantor pertanahan mengatakan bahwa faktor pendukung pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo yaitu masih adanya antusias masyarakat mengikuti sosialisasi mengenai pengurusan sertifikat tanah. Lalu menurut kepala seksi pertanahan sebagai berikut:

“Kalau faktor pendukung itu seperti sumber daya manusia dalam hal ini pegawai atau staff, peralatan, biaya. (wawancara pada tanggal 23 april 2019.)”

Dari hasil wawancara dengan kepala seksi pertanahan mengatakan bahwa faktor pendukung pengurusan sertifikat tanah itu sumber daya manusia dalam hal ini pegawai atau staff, peralatan, biaya. Tapi tidak bisa dipungkiri bahwa peralatan dan biaya yang ada bisa menjamin kelancaran pengurusan sertifikat tanah karena seperti halnya peralatan yang biasanya tidak bisa menjamin bagus semua dan sesuai medan dilapangan. Kemudian wawancara dengan salah satu staff kantor pertanahan Kabupaten Wajo dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Kalau mengenai faktor pendukung dalam pengurusan sertifikat tanah yaitu peralatan yang ada baik itu meteran yang digunakan dilapangan maupun komputer yang digunakan pada kantor. (wawancara pada tanggal 24 april 2019.)”

Dari hasil wawancara di atas dengan salah satu staff kantor pertanahan kabupaten wajo bahwa faktor pendukung dalam pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan Kabupaten Wajo komputer dan meteran yang ada. Sedangkan menurut masyarakat (a) dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Kalau faktor pendukung saya rasa ada komputer atau peralatan lain yang biasa digunakan dalam pengukuran tanah. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Hasil wawancara dengan masyarakat diatas mengatakan bahwa faktor pendukung itu semua peralatan yang digunakan saat mengukur tanah dan komputer yang ada. Dan wawancara dengan masyarakat (b) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Kalau pendukung saya rasa banyak yang bisa menunjang pekerjaan dalam penyelesaian pengurusan sertifikat tanah. (wawancara pada tanggal 10 mei 2019.)

Dari hasil wawancara dengan masyarakat diatas bahwa faktor pendukung pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo tidak menyebutkan secara jelas tapi cuma mengatakan bahwa faktor pendukung pasti ada dan dia menganggap bahwa faktor pendukung itu pasti bisa membantu dalam penyelesaian pekerjaan pegawai pertanahan Kabupaten Wajo.

Adapun sebagai kesimpulan dalam wawancara diatas dengan beberapa informan bahwa faktor pendukung dalam pengurusan sertifikat tanah itu diantaranya sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang memadai dan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang bagus dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada setiap posisi yang diberikan pada pertanahan, peralatan misalnya meteran yang mendukung pada saat melakukan pengukuran sebidang tanah dilapangan, dan biaya yang biasanya dibutuhkan diluar ketentuan undang-undang pertanahan. Semua itu merupakan bentuk faktor pendukung dalam menunjang pekerjaan pegawai pertanahan Kabupaten Wajo.

## **2. Faktor penghambat.**

Faktor penghambat adalah sesuatu yang sifatnya menghambat atau menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu. Untuk mengetahui apa saja faktor

penghambat dalam pengurusan sertifikat tanah maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut: menurut kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo itu sendiri sebagai berikut:

“Faktor penghambat yang pertama yaitu sisi alasan biasanya dokumen yang dimiliki oleh masyarakat tidak lengkap, kedua masyarakat pada saat turun kelapangan tidak menghadirkan tetangga-tetangga batas padahal persyaratannya salah satunya itu dan ketiga kesadaran masyarakat untuk mengurus tanahnya sendiri. (wawancara pada tanggal 13 Mei 2019.)”

Dari hasil wawancara dengan kepala kantor pertanahan Kabupaten Wajo bahwa yang menjadi faktor hambatan itu diantaranya dokumen masyarakat yang tidak lengkap, masyarakat tidak menghadirkan tetangga-tetangga batas, dan kesadaran masyarakat yang tidak mau mengurus sertifikat tanahnya sendiri. Mereka hanya menggunakan pihak ketiga atau calo dalam pengurusan sertifikat tanah. Sedangkan menurut kepala seksi pertanahan Kabupaten Wajo sebagai berikut:

“Kalau mengenai faktor penghambat saya rasa cuma peralatan yang biasanya kadang tidak bersahabat atau kadang bermasalah. (wawancara pada tanggal 23 April 2019.)”

Dari hasil wawancara di atas dengan kepala seksi pertanahan Kabupaten Wajo bahwa yang biasa menjadi faktor penghambat itu peralatan yang biasanya bermasalah saat pegawai di lapangan mau melakukan pengukuran. Kemudian wawancara dengan staff (a) dengan inisial (HB) sebagai berikut:

“Kalau yang biasa menjadi hambatan di lapangan yaitu peralatan. (wawancara pada tanggal 24 April 2019.)”

Dari hasil wawancara dengan staff di atas mengatakan yang biasanya menjadi faktor penghambat dalam pengurusan sertifikat tanah itu peralatan yang

sering bermasalah dilapangan saat kami mau melakukan pengukuran. Kemudian wawancara dengan staff (b) dengan inisial (IN) sebagai berikut:

“Yang menjadi hambatan kami itu dilapangan biasanya tetangga batas yang tidak sempat hadir dilokasi pengukuran sebidang tanah. (wawancara pada tanggal 24 april 2019.)”

Dari hasil wawancara di atas dengan staff bahwa hambatan itu biasanya tetangga batas yang tidak hadir dilokasi pengukuran sebidang tanah. Lalu wawancara dengan masyarakat dengan inisial (SR) sebagai berikut:

“Kalau mengenai faktor hambatan biasanya tetangga batas pemilik tanah yang tidak hadir, sehingga menghambat pekerjaan. (wawancara pada tanggal 25 april 2019.)”

Hasil wawancara dengan masyarakat diatas bahwa yang menjadi hambatan itu dalam pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo yaitu kurang kerja sama antara pemilik sebidang tanah yang akan di ukur tanahnya dengan tetangga batasnya.

Adapun yang menjadi kesimpulan pada wawancara dengan beberapa informan di atas mengenai faktor penghambat dalam pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo adalah dokumen persyaratan pengajuan pengurusan sertifikat tanah yang kadang kurang lengkap atau hilang dan tetangga-tetangga batas yang tidak bisa hadir atau berhalangan untuk hadir di pengukuran sebidang tanah yang dilakukan oleh pihak Badan Pertanahan Kabupaten Wajo, Itu semua yang bisa menghambat proses pengurusan sertifikat tanah sehingga membutuhkan waktu yang lebih dalam penyelesaiannya.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan dan Saran**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo ditinjau dari indikator (1) Legitimasi dengan aspek kepercayaan dan prosedur, (2) Kualitas moral dengan aspek keramahan dan pengambilan keputusan, (3) Kepekaan dengan aspek saran/kritik dan aspirasi, (4) Keterbukaan dengan aspek komunikasi dan kejujuran, (5) Sumber daya dengan aspek pengetahuan dan teknologi, (6) Efisiensi dengan aspek kondisi ideal dan semangat kerja, dan yang terakhir (7) Efektivitas dengan aspek fungsi/tugas dan peraturan/ketentuan. Dari beberapa indikator yang ada di atas sehingga rumusan masalah pada penelitian ini bisa dijawab sebagai berikut:

- a. Disimpulkan bahwa secara umum pengurusan sertifikat tanah tersebut telah cukup baik jika dinilai dari indikator kualitas moral dari aspek keramahan menurut beberapa informan dari masyarakat bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ramah, kemudian komunikasi terjalin dengan baik dan saling responsif saat memberikan pelayanan. Pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugas hingga kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer sudah bagus, kemudian berkaitan dengan efektivitas, para pegawai sudah jelas memahami aturan dan ketentuan yang berlaku dalam menjalankan tugasnya selaku penyedia jasa dalam pengurusan sertifikat tanah. Namun untuk kedepannya yang lebih baik secara ke seluruhnya masih perlu diperhatikan oleh pihak badan pertanahan kabupaten

wajo untuk menghadirkan sebuah pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang akuntabel.

- b. Untuk Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam pengurusan sertifikat tanah itu di Kabupaten Wajo dalam faktor pendukung diantaranya pegawai yang memadai dan memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam pertanahan, alat juga merupakan salah satu bentuk faktor pendukung dalam menjalankan tugas maupun menyelesaikan setiap pengurusan pertanahan di BPN Kabupaten Wajo dalam hal ini meteran yang digunakan ketika mengukur sebidang tanah, dan biaya juga merupakan salah satu bentuk faktor pendukung dalam pengurusan sertifikat tanah yang biasanya dalam mengurus sertifikat tanah itu ada hal-hal yang akan dilengkapi seperti biaya matri. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kabupaten Wajo yaitu kelengkapan dokumen masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah yang tidak lengkap sehingga bisa menghambat pengurusannya atau biasanya juga tercecer atau hilang, kemudian salah satu yang menjadi penghambat juga dalam pengurusan sertifikat tanah yaitu tetangga-tetangga batas sebidang tanah yang akan diukur tidak hadir dilokasi.

## **2. Saran**

Diharapkan pemerintah dan stakeholder terkait untuk lebih meningkatkan atensinya terhadap pelaksanaan yang akuntabel dalam pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo agar lebih optimal dan dalam peningkatan SDM sebaiknya diutamakan pada proses perekrutan yang baik sehingga dapat berkompeten kemudian pembentukan unit kerja yang ada terkait pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Wajo untuk lebih diperhitungkan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publising.
- Afriyadi, (Februari 2018). *Pengertian Akuntabilitas Menurut Para Ahli*. Diperoleh 6 Agustus 2018, dari rimaru.web.id
- Djalil, Rizal. 2014. *Akuntabilitas Keuangan Daerah, Implementasi Pasca Reformasi*. Edisi 1. Jakarta: Semester Rakyat Merdeka.
- Dubnick, Melvin. 2005. "Accountability and the Promise of Performance: In Search of the Mechanisms." *Performance & Management Review*, 28, no.3: 76-417
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Hermit, Herman. 2009. *Cara Memperoleh Sertifikat Tanah (Tanah Hak Milik, Tanah Negara, Tanah Pemda, dan Tanah Balik Nama Teori dan Pendaftaran Tanah Di Indonesia)*. Bandung: Sumpersari Indah.
- Islamy, M.Irfan. 2000. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: BumiAksara.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Seluruh Wilayah Indonesia.
- Jayadi setiabudi, *Tata Cara Mengurus Tanah, Rumah Serta Segala Perizinannya*, Jakarta : Suka Buku, 2012
- Kumorotomo, Wahyudi.2005.*Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- LAN. 2011. *Instrument Akuntabilitas Bidang Auditif*. Jakarta : LAN
- Lalolo krina, Loina.2003.Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Jakarta :Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Mardiasmo. (2004). *Konsep Ideal Akuntabilitas dan Transparansi Organisasi Layanan Publik*. Majalah Swara MEP, Vol. 3 No. 8 Maret, MEP UGM, Yogyakarta.
- Manggaukang Raba, 2010, *Akuntabilitas: Konsep Dan Implementasi Cetakan : Kedua* , UMM Press, Malang
- Madani, Muhlis, dkk. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*, Makassar : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

....., 2014. *Transaparansi Pemerintah Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kota Makassar*. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Peraturan presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang *Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional tentang Ketentuan Pelaksanaan PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 pasal 9 yang mengatur mengenai obyek pendaftaran tanah.

Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Jakarta: Detail Rekod.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) Edisi Keempat*. Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta.

Santoso, Urip. 2010. *Hukum Agraria Dan Hak-Hak Atas Tanah*. Jakarta: kencana

UU No. 5 / 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<https://www.atrbpn.go.id/Tentang-Kami/Sekilas-ATR-BPN>

## Pedoman Opservasi

## Pedoman opservasi

## Lokasi : BPN Kabupaten Wajo

Fokus Penelitian	Indikator	Kondisi/Keadaan	Ya/Tidak	Keterangan
Akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah	Legitimasi	a. Kepercayaan dari masyarakat atas pelayanan penerbitan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo	Tidak	Kurangnya antusias dari masyarakat dalam mengurus sertifikat tanahnya di BPN Kabupaten Wajo
		b. Kesesuaian prosedur pengurusan sertifikat tanah dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo	Tidak	Masih adanya prosedur yang tidak dipatuhi oleh oknum
	Kualitas moral	a. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih menerapkan budaya keramahan	Ya	Pegawai masih tetap menjaga sikap dalam memberi pelayanan kemasyarakat
		b. Pegawai masih menerapkan budaya senyum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Tidak	Masih adanya keluhan masyarakat dan selalu ketawa-ketawa antara pegawai
	Kepekaan	a. Pegawai masih menerima saran atau kritik dari masyarakat dalam memberikan pelayanan pengurusan penerbitan sertifikat tanah	Tidak	Tidak adanya kotak saran atau sarana dalam menyampaikan saran atau kritik di dalam kantor
		b. Pegawai masih memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan aspirasi	Tidak	Tidak ada ruang penyampaian aspirasi dan kesempatan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya
	Keterbukaan	a. Komunikasi antara pegawai dengan masyarakat selalu baik dalam pengurusan sertifikat tanah	Ya	Komunikasi masih terjaga dengan baik antara pegawai dengan masyarakat
		b. Kejujuran pegawai	tidak	Masih adanya oknum

		dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengurusan sertifikat tanah		pegawai yang memanfaatkan jabatan dalam memberikan pelayanan
Sumber daya	a.	Pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugas dan penyedia jasa penerbitan sertifikat tanah	Ya	Kemampuan pegawai sudah bagus dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya
	b.	Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi dalam pelayanan penerbitan sertifikata tanah	Ya	Pegawai sudah mampu menjalankan computer dan peralatan lain dalam menjalankan tugasnya
Efisiensi	a.	Target atau waktu yang dibutuhkan pegawai dalam penerbitan sertifikat tanah	Tidak	Masih membutuhkan waktu lebih dari waktu yang semestinya
	b.	Semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan sertifikat tanah	Tidak	Kurang semangatnya pegawai sehingga penyelesaian tanggungjawab dan tugas masih lewat dari waktu yang ditentukan
Efektivitas	a.	Fungsi atau tugas pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan sertifikat tanah	Tidak	Masih ada oknum pegawai tidak bisa memposisikan diri selayaknya seorang pegawai
	b.	Peraturan atau ketentuan BPN Kabupaten Wajo dalam penerbitan sertifikat tanah	Ya	Pegawai mengetahui aturan dan ketentuan yang ada

## Pedoman Wawancara

**Pedoman Wawancara****Lokasi : Badan Pertanahan Kabupaten Wajo**

Fokus	Indikator	Pertanyaan
Akuntabilitas pengurusan sertifikat tanah di kabupaten wajo	1. Legitimasi	<b><u>Kepercayaan</u></b> Bagaimana kepercayaan masyarakat kepada BPN Kabupaten Wajo dalam menjalankan tugas sebagai penyedia jasa pengurusan sertifikat tanah.?
		<b><u>Prosedural</u></b> Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai prosedur pengurusan tanah di BPN Kabputen Wajo.?
	2. Kualitas moral	<b><u>Keramahan</u></b> Bagaimana keramahan pegawai BPN kepada masyarakat dalam menjalankan tugas sebagai penyedia jasa pengurusan sertifiat tanah di BPN Kabupaten Wajo.?
		<b><u>Pengambilan keputusan</u></b> Bagaimana pengambilan keputusan seorang aparat terkait kualitas moralnya dalam pengurusan sertifikat tanah apabila ditawarkan sejumlah uang untuk mempermudah pengurusan tersebut?
	3. Kepekaan	<b><u>Saran/kritik</u></b> Bagaimana sikap pegawai BPN Kabupaten Wajo dalam menerima Kritik atau saran dari masaayarakat yang menggunakan jasa pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabuoate Wajo.?
		<b><u>Aspirasi</u></b> Bagaimana perilaku pegawai BPN Kabupaten Wajo dalam menerima aspirasi masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah.?
		<b><u>Komunikasi</u></b> Bagaimana komunikasi antara pegawai dengan mayarakat dalam menggunakan jasa BPN kabupaten wajo dalam hal ini pengurusan sertifikat tanah.?
	4. Keterbukaan	<b><u>Kejujuran</u></b> Bagaimana tingkat kejujuran pegawai penyedia jasa dalam melayani masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo.?
		<b><u>Pengetahuan</u></b> Bagaimana pengetahuan para pegawai didalam melaksanakan tugas penerbitan sertifikat tanah.?
	5. Sumber daya	

		<b><u>Teknologi</u></b> Bagaimana kemampuan pegawai sebagai penyedia layanan pengurusan sertifikat tanah dalam mengoperasikan teknologi di BPN Kabupaten Wajo.?
6. Efisiensi		<b><u>Kondisi Ideal</u></b> Apakah target penyelesaian penerbitan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.?
		<b><u>Semangat Kerja</u></b> Bagaimana semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Wajo.?
7. Efektivitas		<b><u>Fungsi/Tugas</u></b> Bagaimana para pegawai BPN Kabupaten Wajo menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia layanan pengurusan sertifikat tanah untuk masyarakat.?
		<b><u>Peraturan/ Ketentuan</u></b> <u>Apakah peraturan atau ketentuan yang diterapkan oleh BPN Kabupaten Wajo sudah dipahami oleh pegawai dalam pengurusan sertifikat tanah.?</u>
8. Faktor Pendukung		Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan pengurusan sertifikat tanah di kantor BPN Kabupaten Wajo? Dan seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
9. Faktor Penghambat		Apa faktor yang menjadi penghambat dalam pengurusan sertifikat tanah di kantor BPN Kabupaten Wajo? Dan seperti apa faktor penghambat yang dimaksud?