



---

## Efektivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dalam Penertiban Sertifikat Tanah

Sri Sutjiatmi<sup>1</sup>, Mia Merlina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Pancasakti Tegal  
Jalan Halmahera No 1 Kecamatan Tegal Timur  
Kota Tegal, 52121  
Koresponden Email : [Sutjiatmi@yahoo.co.id](mailto:Sutjiatmi@yahoo.co.id)

---

### Information Article

History Article

Submission : 20-Agustus-2018

Revision : 23-September- 2018

Published : 28-Oktober-2018

---

### ABSTRACT

Banyaknya tuntutan masyarakat luas terhadap prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas publik, sebagaimana halnya Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal selaku badan publik yang pada dasarnya berkewajiban memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Seperti yang sudah ditetapkan di dalam Peraturan Kepala BPN R.I No. 1 Tahun 2010 mengenai standar pelayanan dan pengaturan pertanahan. Bentuk pelayanan prima yang dimaksud berupa efektifitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah. Tetapi dalam penerbitan sertifikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal masih kurang efektif karena kurangnya memberikan informasi tentang kejelasan proses penerbitan sertifikat tanah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efektifitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dalam penerbitan sertifikat tanah. Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, merupakan penelitian yang mendeskripsikan gambaran mengenai efektifitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dalam penerbitan sertifikat tanah. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal kurang efektif. Belum sesuai standar pelayanan dan pengaturan pertanahan yang berlaku. Faktor yang menghambat dalam penerbitan sertifikat tanah yaitu masyarakat kurang memahami persyaratan atau prosedurnya, karena kurangnya sosialisasi secara langsung dari pihak Kantor Pertanahan kepada masyarakat. Dari hambatan tersebut secara tidak langsung mempengaruhi kinerja pelayanan dan ketepatan waktu yang telah ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal. Maka seharusnya Kantor Pertanahan mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai penerbitan sertifikat tanah.

**Key word: Efektivitas, Penerbitan Sertifikat Tanah**

---

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi di bidang penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Indonesia dewasa ini, sorotan dan tuntutan masyarakat luas terhadap penerapan nilai-nilai *good governance* atau prinsip-prinsip pemerintahan yang baik semakin marak terjadi terutama melalui berbagai aksi demonstrasi massa, baik di wilayah Ibu Kota Negara Jakarta maupun di berbagai kota besar di seluruh Indonesia.

Berbagai kasus aksi-aksi massa tersebut fokus utamanya tertuju pada tuntutan transparansi dan akuntabilitas publik dari aparat pemerintah dalam pengelolaan anggaran negara maupun dalam memberikan pelayanan publik pada lembaga sosial masyarakat yang ada. Sinyalemen masyarakat tersebut didasarkan pada indikasi bahwa masih maraknya tindak pidana korupsi oleh para penyelenggara negara pada semua level dan struktur pemerintahan yang ada, belum meratanya tingkat kesejahteraan masyarakat di mana jurang antara si kaya dan si miskin semakin tajam, serta adanya berbagai masalah sosial-ekonomi masyarakat yang cenderung mengancam keutuhan integritas bangsa secara keseluruhan.

Adanya fenomena tuntutan masyarakat tersebut pada prinsipnya merupakan dampak keterbukaan informasi yang bersifat global saat ini, sehingga segala aktivitas maupun informasi yang terkait dengan perilaku aparat pemerintahan dapat diakses secara cepat dan mudah oleh publik. Hal ini setidaknya menjadi fungsi kontrol bagi para penyelenggara negara agar tergerak untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya bagi

masyarakat umum. Oleh karenanya fenomena kecenderungan masyarakat ini pada hakekatnya merupakan sisi positif bagi reformasi birokrasi, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, terutama terwujudnya peningkatan kesejahteraan rakyat secara merata dan menyeluruh, termasuk terpenuhinya transparansi dan akuntabilitas publik di bidang pelayanan masyarakat oleh para aparat birokrasi baik di tingkat Pusat maupun Daerah.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan pengelolaan tataguna tanah di wilayah Kabupaten Tegal, pada dasarnya juga terikat pada kaidah *good governance* terutama prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas publik. Sebagaimana halnya dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal selaku badan publik, pada dasarnya juga berkewajiban memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat khususnya yang berkaitan dengan masalah pertanahan. Bentuk pelayanan prima yang dimaksud utamanya berupa efektivitas pelayanan, sesuai tugas dan fungsi lembaga pemerintahan daerah ini dalam melayani kebutuhan masyarakat di bidang pertanahan.

Efektivitas yang dimaksud berupa pencapaian sasaran atau tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya dalam suatu organisasi, di mana tingkat pencapaian tujuan tersebut merupakan gambaran dari tingkat efektivitas itu sendiri. Sementara itu, pelayanan yang efektif erat kaitannya dengan efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik) sesuai tujuan pelayanan yang telah dirumuskan oleh organisasi. Hal ini

menggambarkan bahwa efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai merupakan tingkat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya di bidang pelayanan publik sesuai dengan standar waktu dan kualitas hasil pekerjaan yang telah digariskan sebelumnya. Dengan demikian pelayanan yang efektif berupa penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, serta pelayanan yang ramah dan disiplin (Gibson, 2005 : 26).

Berkaitan dengan pelayanan publik di bidang tataguna tanah pada dasarnya mencakup berbagai aspek seperti pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat tanah, pemeliharaan data pertanahan, pencatatan informasi pertanahan, pengukuran bidang tanah, pengaturan dan penataan pertanahan, dan pengelolaan pengaduan masalah pertanahan. Penerbitan sertifikat tanah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang besar manfaatnya bagi masyarakat terutama bagi para pemilik hak atas tanah. Hal ini mengingat kedudukan sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah, sehingga memberikan implikasi terhadap kepastian hukum atas kepemilikan tanah yang bersangkutan. Adanya kepastian hukum tersebut sudah tentu dapat memberikan perlindungan bagi pemiliknyanya baik secara yuridis maupun ekonomis.

Dalam kaitannya dengan fungsi pelayanan penerbitan sertifikat tanah yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal, pada dasarnya telah diatur di dalam ketentuan Peraturan Kepala BPN Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010

tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Tujuan peraturan pertanahan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan, dan akuntabilitas pelayanan publik (Pasal 3). Sementara itu, ruang lingkup pengaturan pertanahan tersebut meliputi; kelompok dan jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu, prosedur, dan pelaporan (Pasal 4).

Adanya ketentuan yang mengatur 'Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan' berikut tujuan dan ruang lingkup pengaturannya tersebut, sudah tentu merupakan jaminan bagi masyarakat selaku pemilik hak atas tanah dalam memperoleh pelayanan prima yang transparan dan akuntabel, terutama dalam kaitannya dengan pengurusan penerbitan sertifikat tanah yang bersangkutan.

Namun demikian sesuai hasil prasarvai penulis pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal, menunjukkan masih adanya kecenderungan kurang efektifnya pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat di bidang pengurusan dan penerbitan sertifikat tanah. Hal ini dapat digambarkan dengan masih adanya prosedur pelayanan yang *kurang transparan dan kurang akuntabel* yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal, terutama terhadap pengurusan sertifikat *hak milik atas tanah perorangan yang berasal dari girik/segel/ataupun tanah milik adat*. Contoh pelayanan yang masih kurang transparan, seperti terlihat pada prosedur pengurusan sertifikat tanah yang masih berbelit-belit dan tidak difahami secara jelas oleh para pemilik hak atas tanah yang berkepentingan. Sementara itu, pelayanan yang masih kurang akuntabel, seperti pada tidak jelasnya besaran biaya pengurusan

sertifikat tanah, sehingga menimbulkan peluang manipulatif dari oknum petugas pelayanan yang merugikan para pemilik hak atas tanah. Di sisi lain, jenis kepemilikan atas tanah ini jumlahnya cukup banyak di wilayah Kabupaten Tegal terutama di daerah pedesaan yang letaknya cukup jauh dari pusat Ibukota Kabupaten Tegal, seperti Bumijawa, Margasari, Jatinegara, maupun Warureja. Oleh karenanya, para pemilik hak atas tanah tersebut dalam pengurusan sertifikat tanahnya hanya bergantung pada *oknum perangkat desa* setempat, yang notabene tidak dapat memberikan jaminan pelayanan yang memadai.

Kecenderungan tersebut sudah tentu memberikan implikasi terhadap ketidakpastian hukum kepemilikan hak atas tanah, sehingga berpotensi merugikan para pemilik hak atas tanah terutama apabila di kemudian hari timbul sengketa kepemilikan tanah yang bersangkutan. Kerugian secara yuridis dan ekonomis juga dapat dirasakan oleh para pemilik hak atas tanah, apabila tanah miliknya akan diperjual-belikan dengan pihak lain, diwariskan, dihibahkan, ataupun dijadikan agunan kredit modal usaha pada lembaga perbankan.

Adanya prosedur pengurusan sertifikat tanah yang masih berbelit-belit dan tidak transparan serta cenderung tidak akuntabel tersebut, pada dasarnya juga menggambarkan masih tidak efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan kepemilikan hak atas tanahnya. Hal ini dapat dilihat dari target waktu penyelesaian pengurusan dan penerbitan sertifikat tanah yang tidak jelas jangka waktunya, sehingga berakibat terhadap timbulnya sikap apatis yang cenderung

negatif dari para pemilik hak atas tanah terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Table 1. Data Pengurusan Sertifikat tanah pemberian Hak Milik Perorangan selama Januari – Juni 2017

Bulan	Sisa Permohonan Bulan lalu	Permohonan Bulan ini	Permohonan s/d Bulan ini	Penyelesaian Bulan ini
Januari	16	24	40	35
Februari	5	5	10	0
Maret	10	37	47	9
April	38	3	41	21
Mei	20	16	36	0
Juni	36	10	46	8
JUMLAH			220	73

Sesuai data pada tabel 1 diatas menjelaskan bahwa jumlah permohonan pengurusan sertifikat tanah Hak Milik Perorangan selama bulan Januari s/d bulan Juni 2017 mencapai 220 berkas di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal. Namun dalam proses penyelesaian penerbitan sertifikat tanahnya selama 6(enam) bulan terakhir hanya sebanyak 73 berkas dan bahkan pada bulan Februari dan bulan Mei tidak ada satu berkas permohonan pun yang dapat diterbitkan. Hal ini menggambarkan bahwa pada dasarnya kegiatan pelayanan pengurusan dan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal selama tahun 2017 masih kurang efektif.

Lebih lanjut data verifikasi terhadap kualitas pelayanan pengurusan tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal yang masih kurang efektif tersebut, pada dasarnya telah direlease dalam *radartegal.com/beritalokal* (Rabu, 28 Desember 2016). Dijelaskan bahwa masih banyak warga kebingungan dalam mengurus sertifikat tanahnya, bahkan sejumlah warga di wilayah Pantura Kabupaten Tegal berharap agar Kantor Pertanahan (BPN) memberikan sosialisasi tentang pembuatan surat-surat tersebut. Keluhan warga yang ingin membuat sertifikat hak atas tanahnya, seperti Ibu Eny

warga Desa Kramat Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal, merasa bahwa bukan hanya dirinya saja yang bingung ikhwal pembuatan sertifikat tanah.

Dengan demikian, masih adanya permasalahan yang timbul dalam kaitannya dengan pengurusan penerbitan sertifikat tanah yang dirasakan oleh masyarakat di wilayah Kabupaten Tegal tersebut, maka sudah selayaknya diperlukan upaya peningkatan efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah, khususnya oleh aparatur birokrasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal. Adapun aspek-aspek yang perlu dijadikan fokus kajian terhadap titik-berat upaya penyelesaian permasalahann utamanya berupa *pelayanan prima* yang bersifat transparan dan akuntabel, sehingga para pemilik hak atas tanah dapat memantau proses penerbitan sertiifikat tanah secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan secara publik.

## 2. METODE

Tipe penelitian merupakan bagian dari metode penelitian, di mana istilah '*metode*' bila ditelaah di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Lukman Ali, 2005 : 1028), dapat diartikan sebagai suatu yang terukur dan terpikir baik-baik untuk mencapai suatu tujuan, atau cara kerja yang tersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan tertentu. Adapun istilah '*metode penelitian*', dapat diartikan sebagai suatu ilmu tentang metode-metode ilmiah, atau sebagai cara kerja yang digunakan dalam kegiatan penelitian untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu peristiwa atau pengetahuan. Di sisi lain, Inu Kencana Syafei (2001 : 49) menjelaskan, bahwa metode

penelitian dapat diartikan sebagai cara menyelidiki sesuatu untuk memperoleh pengertian ilmiah terhadap suatu obyek tertentu, sehingga pada gilirannya akan dicapai kebenaran yang obyektif. Begitu halnya dengan Taliziduhu Ndraha (2007 : 24) juga menjelaskan bahwa "*metodologi penelitian*" merupakan metodologi yang digunakan untuk program dan kegiatan penelitian ilmiah."

Tipe penelitian sebagai bagian dari metodologi penelitian, yang diterapkan dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah '*penelitian survai*', yang menurut pendapat Hasan dalam Lexy Moleong (2001 : 24) adalah "penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dan gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah."

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri jenis data primer dan jenis data sekunder. Jenis data primer merupakan bentuk data yang diperoleh secara langsung dari nara sumbernya, terutama melalui kegiatan wawancara atau interview. Sedangkan jenis data sekunder merupakan bentuk data yang diperoleh secara tidak langsung dari nara sumbernya, melainkan diperoleh melalui pengumpulan bahan-bahan pustaka, seperti buku, dokumen, karya ilmiah, brosur dan lain sebagainya.

Sebagaimana dijelaskan oleh Lexy Moleong (2001 : 91), bahwa informan penelitian adalah orang yang keberadaannya ada pada latar belakang suatu penelitia, di mana orang yang dimaksud merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian tersebut. Hal ini mengisyaratkan

bahwa informan penelitian harus mempunyai banyak pengalaman tentang kondisi latar belakang penelitian. Bahkan secara ideal informan 'berkewajiban' secara sukarela menjadi anggota team penelitian walaupun hanya bersifat informal.

Selanjutnya juga dijelaskan bahwa persyaratan yang diperlukan dalam memilih dan menentukan seorang informan adalah; bahwa ia harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, tidak termasuk anggota dari salah satu kelompok yang bertentangan dengan latar belakang penelitian, dan mempunyai pandangan tertentu tentang sesuatu hal tau peristiwa yang terjadi. Usaha untuk mencari informasi yang diperlukan dapat dilakukan melalui keterangan dari orang yang berwenang, baik secara formal (pemerintahan) maupun secara informal (badan/orang/masyarakat).

Adapun teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini berupa analisis 'Model Interaktif', yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman dalam H.P. Sutopo (2005 : 91), yang langkah-langkah di dalamnya mencakup 4 (empat) komponen aktivitas sebagai berikut :

1) Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data merupakan langkah sebelum dilakukan kegiatan analisis data, di mana dilakukan penelitian lapangan dalam bentuk observasi, wawancara, dan studi pustaka guna mengumpulkan data dan informasi mengenai proses penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal.

2) Reduksi Data

Kegiatan reduksi data ini merupakan proses penseleksian, pemfokusan, dan abstraksi terhadap data kasar yang telah dikumpulkan selama

berlangsungnya kegiatan penelitian lapangan.

3) Sajian Data

Aktivitas sajian data ini merupakan rangkaian kegiatan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Melalui sajian data ini dapat diketahui apa yang terjadi dengan adanya informasi tersebut, sehingga dimungkinkan untuk menganalisis dan mengambil tindakan lain yang diperlukan.

4) Penarikan Kesimpulan

Atas dasar sajian data yang telah tersusun secara lengkap sedemikian rupa, maka selanjutnya dapat dilakukan analisis terhadap data dan informasi tersebut untuk menarik suatu kesimpulan akhir dari hasil kegiatan penelitian ini.

### 3. TEMUAN & PEMBAHASAN

1) Efektivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dalam Penerbitan Sertifikat Tanah

a) Sumberdaya Manusia

Sumber daya yang dimaksud yaitu tentang jumlah pegawai yang ada di lokasi penelitian. Karena merupakan unsur penting bagi suatu dinas untuk memaksimalkan kinerja dan produktivitas terkait hal ini.

Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal ada 116 pegawai yang Pegawai negeri sipil, Pegawai tidak tetap, Asisten Surveyor Pertanahan, Satpam, supir dan cleaning service.

Pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal sudah

memadai, sesuai aturan dan kebijakan yang ada di kantor pertanahan tersebut. Sehingga para pegawai akan membantu menjalankan tugas dan fungsi kantor pertanahan itu sendiri, karena jika sumber daya manusia tidak memadai berakibat tidak dapat dilaksanakannya kinerja yang efektif khususnya di bidang pelayanan yang ada di kantor Pertanahan Kabupaten Tegal.

b) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal sudah memadai. Peralatan yang digunakan menggunakan keluaran terbaru dan pemeliharannya cukup baik. Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal memperhatikan setiap peralatan yang digunakan. Apabila sudah ada yang tidak layak pakai, maka segera diganti. Karena apabila sarana dan prasarana tidak memadai maka akan menghambat pelayanan dan semua kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Jika dilihat dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, maka dapat disimpulkan semua baik dan tidak ada hambatan atau permasalahan yang muncul.

c) Prosedur pengurusan sertifikat hak milik perorangan.

Prosedur pelayanan atau alur penerbitan sertifikat tanah cukup rumit bagi masyarakat yang awam. Karena banyak tahap yang harus dilakukan pemohon untuk mengurus penerbitan sertifikat. Prosedur pelayanan pembuatan sertifikat hak milik perorangan ini sendiri sudah ada atau sudah tercantum di peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan.

Persyaratan untuk penerbitan sertifikat tanah sesuai Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010, yaitu :

- formulir permohonan (identitas diri, luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon, pernyataan tanah tidak sengketa, pernyataan tanah dikuasai secara fisik),
- Surat kuasa apabila dikuasakan,
- Photocopy identitas diri pemohon (KTP, KK),
- Asli bukti perolehan tanah/ alas hak,
- Asli surat-surat pelepasan hak dan pelunasan rumah (rumah golongan III) atau rumah yang dibeli dari pemerintah,
- Photocopy SPPT-PBB, penyerahan bukti BPHTB, dan bukti bayar uang pemasukan pada saat pendaftaran hak,
- terakhir bukti SPP/PPH sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Namun karena masyarakat kurang mendapatkan informasi lengkap, masyarakat yang akan mengajukan harus datang langsung ke kantor pertanahan, atau mengetahui informasi persyaratan dari pihak ketiga yaitu notaris.

Mengenai pembiayaan pengurusan sertifikat tanah tergantung pada luas tanah dan letak strategis tanah tersebut. Maka dari itu penulis tidak bisa memastikan jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh setiap pemohon. Akan tetapi untuk pendaftarannya saja sudah sesuai aturan Badan Pertanahan Nasional yaitu Rp. 50.000.

Ketepatan waktu penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal relative tergantung sumber daya manusia, pengolahan data dan yang terpenting kelengkapan dokumen pemohon. Sedangkan sesuai peraturan kepala Badan

Pertanahan Nasional No 1 Tahun 2010 waktu pembuatan sertifikat tergantung 38 hari untuk tanah pertanian seluas kurang dari 2 hektar dan tanah non pertanian seluas kurang dari 200 meter persegi. 57 hari untuk tanah pertanian seluas lebih dari 2 hektar dan tanah non pertanian seluas lebih dari 2000 meter persegi hingga 5000 meter persegi. Dan 97 hari untuk tanah non pertanian seluas lebih dari 5000 meter persegi.

d) Kepuasan

Kejelasan informasi mengenai persyaratan pengurusan sertifikat tanah belum tersebar secara luas, masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai persyaratan tersebut harus datang langsung ke Kantor Pertanahan setempat atau datang pada pihak ketiga, sehingga tidak semua masyarakat mengetahui informasi tersebut.

Pertanggungjawaban kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah sudah baik. Di dalam suatu organisasi/pelayanan pasti akan muncul beberapa masalah. Disini peran para pegawai sangat penting, bagaimana pegawai bertanggung jawab atas apa yang terjadi dilingkungan Kantor Pertanahan tersebut. Menurut informan dari masyarakat dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat sudah cukup bertanggung jawab.

e) Hambatan-hambatan dalam pelayanan penertiban sertifikat tanah dan cara mengatasinya.

Pelayanan pengurus sertifikat tanah Kantor Pertanahan sudah semaksimal mungkin untuk meminimalisir hambatan yang ada. Hambatan sering muncul karena kurangnya berkas yang diajukan oleh pemohon. Jika dilihat dari pihak Kantor

Pertanahan mungkin dari ketepatan waktu yang kurang sesuai dengan aturan yang berlaku. Karena memang ada beberapa hambatan lainnya, seperti faktor kondisi dan pembagian petugas pengukuran secara bergilir karena terlalu banyaknya jumlah pemohon yang mengajukan.

Mengenai sosialisasi pengurusan penerbitan sertifikat tanah dari pihak Kantor Pertanahan belum dilakukan secara langsung kepada masyarakat. Pihak Kantor Pertanahan hanya menyediakan informasi bagi masyarakat yang datang langsung ke Kantor Pertanahan. Karena dalam penyelenggaraan sosialisasi, pihak Desa atau Kelurahan yang ingin diadakan sosialisasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal harus terlebih dahulu berkomunikasi dengan pihak terkait yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal. Dengan cara membuat surat permohonan untuk diadakannya sosialisasi, karena pihak Kantor Pertanahan tidak bisa langsung mengadakan sosialisasi tanpa ada kesiapan dari masyarakat itu sendiri.

mengenai solusi untuk penerbitan sertifikat tanah supaya berjalan lancar dan tepat waktu. Dilihat dari jawaban para informan yang bersangkutan. Sebagian besar menyarankan solusi supaya pihak kantor pertanahan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Misalnya mengadakan penyuluhan-penyuluhan di kantor kelurahan atau kantor kepala desa untuk membahas persyaratan atas prosedur pembuatan sertifikat tanah. Supaya masyarakat tidak merasa awam akan informasi tersebut, sehingga jika masyarakat mengajukan pembuatan sertifikat tidak selalu terhambat oleh kurangnya berkas persyaratannya. Selain itu solusi untuk meningkatkan segala sesuatu tentang penerbitan sertifikat tanah harus ada kerjasama yang baik antar petugas kantor pertanahan,



kelurahan dan notaries. Supaya saling berbagi informasi tentang pembuatan sertifikat tanah.

#### 4. KESIMPULAN

- 1) Dilihat dari tiga indikator efektivitas pelayanan yaitu produktivitas, efisiensi dan kepuasan. Maka dapat disimpulkan efektivitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dalam Penerbitan Sertifikat Tanah, dikatakan belum efektif karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur atau alur penerbitan sertifikat tanah yang belum tersebar secara luas. Sehingga apabila dalam proses penerbitan sertifikat terdapat kekurangan persyaratan, akan mempengaruhi ketepatan waktu yang sudah ditetapkan. Sedangkan dalam segi biaya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 2) Jika melihat dari prosedur, persyaratan, ketepatan waktu, dan besaran biaya, dapat disimpulkan hambatan yang terjadi dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Petanahan Kabupaten Tegal yaitu masyarakat yang kurang memahami persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi dalam pengurusan penerbitan sertifikat tanah, karena kurangnya sosialisasi secara langsung dari pihak kantor pertanahan kepada masyarakat. Dari hambatan tersebut secara tidak langsung mempengaruhi kinerja pelayanan dan ketepatan waktu yang telah ditetapkan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal. Dengan adanya beberapa hambatan yang terjadi di Kantor Petanahan Kabupaten Tegal, maka mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Cara mengatasinya seharusnya dari pihak kantor pertanahan melakukan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat langsung mengenai prosedur atau persyaratan penerbitan sertifikat tanah, terutama di daerah yang lokasinya jauh dari Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dan seharusnya dari pihak kantor pertanahan dan pemohon bersifat aktif apabila ada kekurangan kelengkapan data yang diajukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andrian Sutedi. 2012. Sertifikat Hak Atas Tanah. Jakarta : Sinar Grafika.
- Badudu. J.S dan Sutan Mohammad Zain. 2011. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Bambang Istianto. 2011. Demokrasi Birokrasi. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Gibson. 2005. Organisasi dan Manajemen. Jakarta : Erlangga.
- Hadari Nawawi. 2010. Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintahan. Yogyakarta : Liberty.
- Harbani Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Inu Kencana Syafei. 2001. Ilmu Administrasi. Jakarta : Bananaman Pressindo.
- Josef S, Jimmy. 2010. Panduan Mengurus Sertifikat Tanah. Jakarta : Visimedia
- Lexy Moleong. 2001. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Karya.
- Lijan P. Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.

- Lukman Ali. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Pandji Santoso. 2008. Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung : Refika Aditama.
- Richard R. Steers. 2007. Efektivitas Organisasi. Jakarta : Erlangga.
- Sampara Lukman. 2010. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA-LAN.
- Soejono Soekanto. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sutopo. HP. 2005. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta : Bumi Aksara.