

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN
DAN KETERJANGKAUAN PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH
DI BPN KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

KRISTIN DWIYANTI PUTRI

B021171516



PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN
DAN KETERJANGKAUAN PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH
DI BPN KOTA MAKASSAR**

OLEH:

KRISTIN DWIYANTI PUTRI

B021171516

SKRIPSI

**Sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana pada
Departemen Hukum Administrasi Negara Program Studi Hukum
Administrasi Negara**

PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN DAN KETERJANGKAUAN
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH DI BPN
KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

KRISTIN DWIYANTI PUTRI

B021171516

Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk
dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana
Departemen Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 31 Mei 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

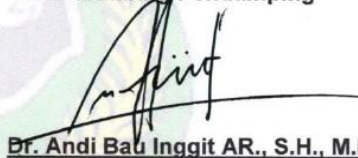
Menyetujui,

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Marthen Arie, S.H., M.H.
NIP. 195704301985031004

Pembimbing Pendamping



Dr. Andi Bau Inggit AR., S.H., M.H.
NIP. 19900501201803001

Ketua Program Studi

Sarjana Hukum Administrasi Negara



Dr. Muhammad Inham Arisaputra, S.H., M.Kn.
NIP. 19840818 201012 1 005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : KRISTIN DWIYANTI PUTRI
N I M : B021171516
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah di BPN Kota Makassar

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Mei 2022

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset
dan Inovasi



Prof. Dr. Hamzah Halim SH., M.H., M.A.P.
NIP. 197312311999031003

Makassar, 11 Mei 2022

SURAT PERNYATAAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KRISTIN DWIYANTI PUTRI
Nomor Pokok : B021171516
Program Studi : S1 - HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
Judul Naskah Tugas Akhir : Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah di BPN Kota Makassar

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk Uji Turnitin adalah naskah yang sama dengan naskah yang telah disetujui oleh Pembimbing/Promotor
2. Jika naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk di uji Turnitin berbeda dengan naskah yang disetujui oleh Pembimbing/Promotor, dan berdasarkan hasil pemeriksaan Tim Turnitin dapat diduga dengan sengaja saya lakukan dengan maksud untuk memanipulasi dan mengakali aplikasi Turnitin, maka saya bertanggung jawab dan bersedia menerima sanksi untuk menunda proses uji turnitin Naskah Tugas Akhir saya selama jangka waktu 3 (tiga) bulan.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan atau paksaan dari siapapun.

Makassar, 11 Mei 2022

Yang membuat Pernyataan,



KRISTIN DWIYANTI PUTRI

ABSTRAK

KRISTIN DWIYANTI PUTRI (B21171516), Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, dengan judul skripsi ***“Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah Di BPN Kota Makassar”***. Di bawah bimbingan dan arahan **Marthen Arie** selaku Pembimbing Utama dan **Andi Bau Inggit AR** selaku Pembimbing Pendamping.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengimplementasian asas pelayanan publik yaitu asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan untuk mengetahui implikasi hukumnya.

Tipe penelitian adalah tipe penelitian hukum empiris. Populasi Staf di Kantor BPN Kota Makassar dan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah. Lokasi Penelitian Kantor BPN Kota Makassar. Bahan hukum yang digunakan primer, sekunder dan tersier. Kemudian, analisis data secara Kualitatif dan dijelaskan dengan cara mendeskripsikan dan mengkaji secara dalam data yang diperoleh dari itulah penyusun menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini ialah, (1) Implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam prosedur pelayanan pendaftaran tanah di BPN belum sesuai dikarekanakan dalam pelaksanaannya waktu pengurusan belum sesuai dengan standar pelayanan karena selalu melewati hari yang telah ditentukan, kemudian alur pengurusannya berbelit-belit karena harus melengkapi banyak dokumen serta biayanya berdasarkan luas dan harga tanah dan banyaknya biaya yang tidak terduga atau belum sesuai dengan SOP. (2) Implikasi hukum atas pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang bertentangan dengan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan berdampak pada masuknya pengaduan masyarakat kepada penyelenggara dan pelaksana pelayanan untuk memperoleh pelayanan prima, kemudian berhak memasukkan laporan ke Ombudsman daerah setempat serta berhak menempuh jalur Pengadilan Tata Usaha Negara jika terjadi pelanggaran hukum.

Kata Kunci: Implementasi Asas, Pelayanan Publik, Pendaftaran Tanah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih-Nya yang selalu menyertai Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam rangka pemenuhan tugas akhir dengan judul “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah Di BPN Kota Makassar”. Suatu kebanggaan yang besar dapat dirasakan penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai tanggungjawab penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Atas segala kekurangan yang ditemui dalam penelitian ini dengan penuh kerendahan hati Penulis meminta maaf dan menerima segala kritikan dan masukan yang membangun.

Selama menyelesaikan skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Orang Tua serta Dosen Pembimbing Penulis dan kepada pihak yang diuraikan penulis sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa.,M.Sc selaku Rektor

Universitas Hasanuddin beserta jajarannya;

2. Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin beserta jajarannya, Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.H sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H sebagai Wakil Dekan I, Dr. Syamsuddin Muchtar, S.H., M.H. sebagai Dekan II, dan Dr. Muh. Hasrul, S.H., M.H. sebagai Wakil Dekan III, terima kasih atas perhatian dan kemudahan yang diberikan kepada penulis;
3. Bapak Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn sebagai Ketua Prodi Program Studi Hukum Administrasi Negara atas kemudahan dan perhatian yang telah diberikan selama ini.
4. Prof. Dr. Marthen Arie, SH., MH selaku pembimbing utama penulis dan Ibu Dr. Andi Bau Inggit AR, S.H., M.H sebagai pembimbing pendamping penulis yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Bapak Dr. Muh. Hasrul, S.H., M.H., M.A.P selaku penguji I penulis dan Ibu Ariani Arifin, S.H., M.H yang telah memberikan banyak masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis.
6. Kepada segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum

Universitas Hasanuddin yang telah memberikan dedikasi serta ilmu selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

7. Kepada staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu menyelesaikan administrasi selama ini.
8. Kepada Orang Tua Penulis Papa Suharyoto dan Mama Atrin Siman. Terima kasih atas perjuangan, kasih, dukungan, doa dan pengharapan yang luar biasa diberikan kepada Penulis.
9. Kepada Saudara dan Saudari Penulis Aryo Prakoso dan Ruth Tri Agil untuk support dan doa yang diberikan serta bantuan kepada Penulis dan kepada keluarga besar Penulis terima kasih untuk segala doanya.
10. Kepada teman-teman dan senior di Kampus, Agus, Hutri, Ades, Yohana, Cindy, Intan, Hermawan, Kak Mimin, dan Kak Ucil yang selalu ada dan mau membantu Penulis untuk kelancaran pembuatan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman kampus lainnya, Jeje, Oti, Salay, Alya, Safna yang selalu support dalam proses penulisan skripsi ini.
12. Kepada sahabat-sahabat STG, SBB dan Kanda di Gowa,

yang selalu bertanya-tanya kapan penulis lulus dan yang selalu ada menjadi penghibur penulis.

13. Saya juga berterimakasih untuk diri sendiri. Terimakasih atas kepercayaan kepada diri sendiri, for doing all this hard work. I want to thank me for learning more and more.

Makassar, 11 Mei 2022

Kristin Dwiyanti Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Keaslian Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Pengertian Implikasi Hukum	15
B. Hukum Administrasi	17
C. Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB).....	20
D. Pelayanan Publik	26

1. Pengertian Pelayanan Publik	26
2. Tujuan dan Asas Pelayanan Publik	32
3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik	35
4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	37
5. Standar Pelayanan	39
E. Pendaftaran Tanah	41
1. Pengertian Pendaftaran Tanah	41
2. Dasar Hukum Pendaftaran Tanah	46
3. Asas dan Tujuan Pendaftaran Tanah	46
4. Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah	50
5. Mekanisme Pendaftaran Tanah	52
BAB III METODE PENELITIAN EMPIRIS	57
A. Lokasi Penelitian	57
B. Populasi dan Sampel	57
C. Jenis dan Sumber Data	58
D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan dalam Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar	61
B. Implikasi Hukum Pada Pelayanan Pendaftaran Tanah di Badan Pertanahan Nasional yang Bertentangan dengan Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan	96
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR BAGAN

Nomor Bagan	Halaman
Bagan 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.....	76
Bagan 2 Proses Pemberian Hak Milik/Hak Guna Bangunan/Hak Pakai/Hak Pengelolaan.....	90

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 1 Diagram Kecepatan Pengurusan Tanah di BPN Kota Makassar yang Dialami Masyarakat.....	82
Gambar 2 Diagram Data Responden yang Pernah dan Tidak Ditawari Calo untuk Mempermudah Pengurusan Pendaftaran Tanah.....	88
Gambar 3 Diagram Data Responden Terhadap Kemudahan Pendaftaran Tanah di BPN Kota Makassar.....	91

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1 Waktu Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali...	84
Tabel 2 Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah....	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Cicero (106-43 SM) mengatakan "*ubi society ubi ius*", yang artinya dimana ada masyarakat disitu ada hukum, menunjukkan bahwa hukum tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Hukum juga melayani rakyat dan bukan rakyat untuk mengabdikan hukum, tetapi bijaklah lagi untuk mengatakan hukum mengandung karakter dan semangat masyarakat.¹ Pertanahan merupakan salah satu sumberdaya vital dalam kehidupan manusia sehingga perlu tercapainya dan terjaminnya kepastian hukum dalam hal kepemilikan tanah. Terjaminnya kepastian hukum maka akan mempermudah pencapaian kualitas pemberdayaan masyarakat.²

Tanah sebagai hak dasar setiap orang, keberadaannya dijamin di dalam Undang-Undang Dasar 1945. Tanah merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa, atas dasar hak menguasai dari negara, maka menjadi kewajiban bagi pemerintah melaksanakan pendaftaran di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut Undang-Undang Pokok Agraria yang individualistik, komunalistik, religius, selain bertujuan melindungi tanah melalui penyerahan sertifikat sebagai tanda bukti hak atas tanah bagi

¹ Marthen Arie, "*An Approach of Legisprudence Theory to Assess the Quality of Local Regulation*", *Jurnal Harlev Hasanuddin University*, Volume 2 Issue 3, Desember 2016, hlm. 371

² Farida Patittingi dan Muh. Hasrul Dkk, "*Urgensi Pemahaman Data Fisik dan Data Yuridis Kepemilikan Hak Atas Tanah di Desa Pattiro Bajo, Kabupaten Bone*", *Jurnal Panrita Abdi*, LP2M Universitas Hasanuddin, Volume 5 Issue 1, Januari 2021, hlm. 116

pemegangnya. Seseorang yang telah mempunyai sebidang tanah yang mana tanah tersebut adalah telah diakui sebagai hak miliknya, maka yang bersangkutan segera mendaftarkan tanah tersebut. Pendaftaran atas tanah diajukan ke Kantor Pertanahan setempat.³

Atas dasar Pasal 33 Ayat (3) UUD NRI 1945 kemudian diterbitkan dan diberlakukan UU No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). UUPA diharapkan menjadi undang-undang pokok atau *umbrella act* bagi peraturan pengelolaan sumber daya alam di Indonesia. Namun, pada kenyataannya, UUPA kemudian terdegradasi menjadi undang-undang yang khusus mengatur mengenai pertanahan di Indonesia.⁴

Dalam penyelenggaraan pengelolaan tanah khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan Hak-Hak Atas Tanah (*Land tenure and land rights*) diperlukan lembaga pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, peralihan hak tanah, hak tanggungan atas tanah serta peralihan hak tanggungan. Selain itu pendaftaran tanah merupakan sumber informasi untuk membuat keputusan dalam pengelolaan pertanahan baik dalam penataan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Sampai saat ini Undang-Undang Pokok Agraria masih merupakan

3 Chandra, S. 2005. Sertifikat Kepemilikan Hak Atas Tanah (Persyaratan Permohonan di Kantor Pertanahan). PT. Grasindo. Jakarta.

4 Anshori Ilyas dan Ariani Arifin Dkk, "Sinergitas Pengaturan Perizinan Pengelolaan Sumber Daya Alam Untuk Mewujudkan Konsep Pembangunan Berkelanjutan", Jurnal Bina Hukum Lingkungan, Volume 4 No. 2, April 2020, hlm. 350

landasan hukum untuk menyelenggarakan pengelolaan pertanahan di Indonesia. Perubahan penyelenggaraan pengelolaan pertanahan tanpa melakukan perubahan kebijakan nasional pertanahan akan mengandung implikasi hukum yang dapat menyebabkan cacatnya produk hukum yang berkaitan dengan Hak Atas Tanah dan pendaftarannya. Maka dari itu birokrasi yang baik sangat diperlukan untuk mengatur lancarnya pengelolaan tanah di Indonesia.

Kegiatan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam pelaksanaan pemerintahan adalah sesuatu yang tak terhindarkan, suatu keharusan, di mana masyarakat mengharapkan hadirnya pemerintahan di semua tingkatan yang lebih tinggi kualitasnya, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.⁵ Melalui optimalisasi atas fungsi-fungsi pemerintahan ini (terutama pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik), masyarakat bisa berharap semakin luasnya rasa keadilan, semakin tingginya tingkat kemandirian mereka dalam mengembangkan diri dan menyelesaikan berbagai masalah, serta semakin membaiknya tingkat kesejahteraan mereka. Jika harapan tersebut terwujud, maka masyarakat akan puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sebagai *public servant* (pelayan masyarakat).

⁵ Ryaas Rasyid.2000. *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya.Jakarta.

Di Indonesia dalam suatu instansi pemerintahan peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya yang belum memadai. Aparatur pemerintah yang mempunyai kewajiban memberikan pelayanan secara maksimal yang tercantumkan dalam tugas pokok masing-masing pegawai sesuai golongan sehingga kinerja yang dikerjakan tidak keluar dari hak dan kewajiban masing-masing pegawai. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang tentang pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat dan daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kepuasan masyarakat yang berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.⁶

Praktek penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit- belit, lambat, mahal, prosedur yang susah. Dalam administrasi

⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pelayanan publik

negara pelayanan salah satu tujuan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.

Instansi yang bertugas dalam memberikan pelayanan pertanahan adalah kantor pertanahan. Kantor pertanahan merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi. Kantor Pertanahan Kota Makassar menyelenggarakan fungsi diantaranya adalah pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Pelayanan publik (*public service*) oleh aparatur pemerintah memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.⁷ Mengingat fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat menjadi lebih puas di dalam menerima pelayanan dari pemerintah.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan aparatur pemerintah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik (*public service*). Menurut Dahan hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintah menjadi besar, sedangkan dalam praktik pelaksanaannya pelayanan yang

⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

diberikan oleh aparatur pemerintah kurang mengalami perbaikan kinerja yang berarti (signifikan).⁸ Di samping itu, seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance* (pemerintahan yang baik), tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas dan yang dapat memuaskan masyarakat yang dilayani juga semakin besar. Oleh karena itu, adalah merupakan keharusan bagi aparatur pemerintah sebagai sosok *public servant* (pelayan masyarakat) untuk senantiasa berupaya memuaskan warga masyarakat yang di layaninya.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau dikenal juga sebagai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) yang memuat tentang kebijakan pertanahan nasional (*National Land Policy*) yang menjadi dasar pengelolaan tanah di Indonesia. Sehubungan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tersebut, dalam pasal 19 memerintahkan diselenggarakannya pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1961 dan kemudian diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah yang sampai saat ini menjadi dasar kegiatan pendaftaran tanah di seluruh Indonesia. Selanjutnya dapat dijelaskan tentang pendaftaran tanah adalah:⁹

⁸ Daha, Khairid. 2000. *Kinerja Organisasi Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Kartu Pendaftaran Penduduk Kota Samarinda*. Skripsi. Yogyakarta: Fisip UGM.

⁹Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah

“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”.

Demi upaya peningkatan pelayanan publik oleh Pemerintah, aparat negara dalam hal ini Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Dalam Undang-undang Pasal 4 huruf (l) tentang Pelayanan Publik nomor 25 Tahun 2009 dinyatakan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam asas pelayanan publik ini dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah perlu diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau sehingga hasil akhirnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum sesuai tujuan pendaftaran tanah itu sendiri.¹¹ Namun, asas yang disebutkan di atas nampaknya belum sesuai dengan yang terjadi di lapangan khususnya di kota makassar, faktanya sistem administrasi di Kantor Pertanahan yang

¹⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹¹ Undang-undang Pasal 4 huruf (l) tentang Pelayanan Publik nomor 25 Tahun 2009.

berbelit-belit dan pengurusan yang memakan waktu yang cukup lama serta biaya yang cukup tinggi seperti yang dialami oleh Amiruddin, SH Kr.Tinggi terkait Pungli di BPN di loket pengurusan balik nama sertifikat pemohon diisyaratkan menyelipkan uang minal Dua ratus ribu rupiah, dan loket yang lainnya minimal seratus ribu rupiah untuk mempermudah proses pengurusan sertifikat, dibagikan penelitian berkas permohonan untuk mempercepat proses balik nama ada uang pelicin 1 juta rupiah, jika membayar 1 juta maka proses pengurusan selesai satu minggu,tetapi jika tidak membayar maka proses balik nama 3 bulan sampai 4 bulan baru selesai.¹²

Sama halnya yang dengan kasus yang pernah ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu menyelesaikan permasalahan sertifikat tanah oleh Ibu Murni Jafar yang telah 3 tahun diurus di BPN namun tidak ada kejelasan. Menurutnya, pengurusan sertipikat hak atas tanah tidak kunjung selesai dalam 3 tahun terakhir walaupun telah mempercayakan kepada Notaris untuk penyelesaian masalah yang dialaminya. Kemudian Ibu Murni Djafar melaporkannya kepada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Langkah awal dari Pihak Ombudsman untuk merespon pengaduan Ibu Murni Djafar yaitu mendatangi Kantor Notaris untuk meminta klarifikasi, dan diteruskan dengan mendatangi kantor BPN Kota Makassar untuk menanyakan

¹² <https://sulselberita.com/2021/03/23/bongkar-praktek-punglidi-bpn-kota-makassar/> Diakses pada tanggal 08 Juli 2020 pukul 13.00 wita (koran online)

perkembangan permohonan pembuatan sertipikat tanah yang dimaksud.¹³ Hal ini tentunya bertentangan dengan Undang-undang Pasal 4 huruf (l) tentang Pelayanan Publik nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus berdasarkan pada asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan beserta Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah serta Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 6 Tahun 2008 Tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan (SPOPP) untuk Jenis Pelayanan Pertanahan.

Walaupun saat ini masyarakat sudah banyak yang sadar akan pentingnya pendaftaran tanah tapi kenyataannya banyak masyarakat yang telah mendaftarkan tanahnya ternyata masih saja terkendala dan terdapat penerbitan sertipikat hak atas tanah yang bermasalah seperti mengalami tumpang tindih yang disebabkan akibat kelalaian penyelenggara negara sehingga sertipikat hak atas tanah yang telah diperoleh tersebut tidak memberikan jaminan akan kepastian dan perlindungan hukum bagi pemegang haknya. Pendaftaran tanah yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, dalam pelaksanaannya pendaftaran tanah dilakukan oleh kepala kantor pertanahan Kabupaten/kota yang dibantu oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) haruslah berlandaskan dari azas sederhana,

¹³ Anggraini. 2017. *“Pelaksanaan fungsi ombudsman dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik di badan pertanahan nasional kota makassar”*. *Skripsi*. Sarjana Hukum. Universitas Hasanuddin. Makassar. hlm.7

aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka, sehingga tujuan dari pendaftaran tanah dapat tercapai.

Adapun yang menjadi dasar mengapa Undang-undang Pasal 4 huruf (l) Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, penting untuk dibahas agar pendaftaran tanah dapat dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik ini dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah perlu diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau sehingga hasil akhirnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum, rasa aman, dan kita dapat mengetahui dengan jelas data fisik dan data yuridisnya, sesuai tujuan pendaftaran tanah itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang dan ketentuan-ketentuan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul **Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pelayanan Publik terhadap pelayanan Pendaftaran Tanah di BPN Kota Makassar**”

B. Rumusan Masalah

Untuk mempermudah arah pembahasan, maka perumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar?

2. Bagaimanakah implikasi Hukum pada pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional yang bertentangan dengan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui implikasi Hukum pada pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional yang bertentangan dengan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

D. Kegunaan Penelitian

Adanya sebuah penelitian Penulis berharap hasil dari penelitian ini memiliki kegunaan terutama bagi bidang ilmu yang di teliti yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan informasi dalam setiap perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum administrasi khususnya yang berkaitan dengan implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam prosedur pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar

2. Memberikan wawasan dan pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para mahasiswa hukum mengenai implikasi Hukum pada pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional yang bertentangan dengan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.
3. Dapat digunakan sebagai literatur tambahan dan referensi untuk siapa saja dan sebagai bahan informasi kepada peneliti lainnya tentang masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian terkait Implementasi Asas Pelayanan Publik dalam Prosedur pelayanan Pendaftaran Tanah di BPN Kota Makassar sebelumnya belum pernah ada yang membahas, namun memiliki kesamaan diantaranya:

1. Judul; Implementasi Asas Sederhana, Aman, Terjangkau, Muktahir, Dan Terbuka Oleh Penyelenggara Pendaftaran Tanah Di Kota Makassar 2008-2014, disusun oleh Rabita tul adawiyah, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin, tahun 2015, dalam skripsinya membahas tentang pengimplementasian asas sederhana , aman, terjangkau, muktahir dan terbuka oleh penyelenggra pendafataran tanah di kota Makassar Perbedaan skripsi tersebut adalah titik fokus penulis terhadap pengimplementasian serta implikasi hukum pada pelayanan

pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional yang bertentangan dengan asas-asas pelayanan public.

2. Judul; Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, disusun oleh Anisha Mahmud , tahun 2017, dalam skripsinya membahas tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang memfokuskan pengkajian terhadap procedural mekanisme pelayanan pendaftaran tanah yang masih mengalami banyak hambatan. Perbedaan skripsi tersebut adalah titik fokus penulis terhadap pengimplementasian serta implikasi hukum pada pelayanan pendaftaran tanah di Badan Pertanahan Nasional yang bertentangan dengan asas-asas pelayanan public.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Implikasi Hukum

Implikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan (1) sebagai keterlibatan atau keadaan terlibat, (2) yang termasuk atau tersimpul, yang disugestikan; tetapi tidak dinyatakan.¹⁴ Tetapi, secara umum implikasi dipahami sebagai sebuah akibat atau sesuatu hal yang memiliki dampak secara langsung atas sesuatu yang lain.

Beberapa ahli berupaya memberikan pandangannya tentang apa definisi atau batasan dari kata implikasi sebagai berikut:

1) Islamy

Implikasi ialah segala hal yang sudah dihasilkan dengan berjalannya perumusan kebijakan, atau bisa dimaknai sebagai konsekuensi-konsekuensi yang hadir dengan dilaksanakannya kebijakan atau kegiatan tertentu.¹⁵

2) Budi Winarno

Winarno mengatakan setidaknya ada 5 (lima) sudut pandang yang harus dibahas dalam memperhitungkan implikasi dari suatu kebijakan diantaranya sebagai berikut: *Pertama*, implikasi kebijakan pada masalah-masalah publik dan implikasi kebijakan

¹⁴ <https://kbbi.web.id/implikasi> (Diakses Pada 18 Mei 2020)

¹⁵ Islamy dan irfan, 2003, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Bina Aksara, Jakarta, hlm. 115

pada orang-orang yang terlibat; *Kedua*, kebijakan mungkin mempunyai implikasi pada situasi-situasi atau kelompok-kelompok diluar objek atau tujuan kebijakan; *Ketiga*, kebijakan mungkin akan mempunyai implikasi pada situasi-situasi sekarang dan yang akan datang; *Keempat*, biaya langsung yang dikeluarkan untuk membiayai program-program suatu kebijakan publik; *Kelima*, biaya-biaya tidak langsung yang ditanggung oleh masyarakat atau beberapa anggota masyarakat akibat adanya kebijakan publik.¹⁶

3) Amin Silalahi

Implikasi adalah efek yang ditimbulkan dari adanya pelaksanaan suatu program atau kebijakan yang dapat bersifat baik atau tidak terhadap pihak-pihak yang menjadi objek pelaksanaan kebijakan.¹⁷

Berdasarkan dari pendapat beberapa ahli diatas, dapat pula disimpulkan bahwa Implikasi dipahami sebagai akibat-akibat yang hadir ketika terjadinya sesuatu hal, baik sekarang ataupun di masa depan.

Jadi, ketika implikasi dihubungkan dengan kata “hukum” maka terpahami bahwa implikasi hukum adalah keterlibatan atau keterpautan beberapa aspek hukum akibat keberlakuannya suatu produk hukum terhadap produk hukum lain atau yang sudah ada dan/ atau berlaku terlebih dahulu dimana akan menimbulkan akibat hukum sekarang ataupun di masa yang akan datang terhadap sistem hukum yang ada.

¹⁶ Budi Winarno, 2007, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Media Presindo, Yogyakarta, hlm. 171

¹⁷ Amin Silalahi, 2005, *Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Batavia Press, Surabaya, hlm. 43

B. Hukum Administrasi

Philipus M. Hadjon berkata “Hukum administrasi hendaknya tidak diselaraskan menjadi hukum administrasi Negara apalagi Hukum Tata Usaha Negara. Arti ‘administrasi’ dalam hukum administrasi adalah pemerintahan, oleh karena itu tidaklah ekonomis apabila menambah atribut negara lalu menjadi ‘administrasi negara’ dan sering diartikan administrasi adalah manajemen. Hal itu bisa mengakibatkan salah tafsir terhadap hukum administrasi dengan atribut negara atau menjadi hukum administrasi negara yang diartikan sebagai hukum tentang manajemen dari negara”.¹⁸

Lebih lanjut dijelaskan bahwa dengan mengambil perbandingan istilah dari kepustakaan asing, di Inggris dan Amerika Serikat disebut *Administrative Law*, di Belanda disebut *Administratief Law* atau *Bestuursrecht*, di Jerman disebut *Verwaltungsrecht*, dan di Perancis disebut *Droit Administratif*. Dari berbagai istilah dalam kepustakaan asing tersebut tidak terdapat penambahan atribut negara karena memang dalam istilah-istilah asing tersebut di dalamnya sudah mencakup pengertian negara.¹⁹

¹⁸A’an Efendi dan Freddy Poernomo, 2017, *Hukum Administrasi*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, hlm.

1

¹⁹ *Ibid.* hlm. 2-3

Adapun beberapa pandangan para ahli mengenai apa itu hukum administrasi sebagai berikut.²⁰

1) John Austin

Hukum administrasi adalah hukum yang menetapkan cara dan tujuan suatu kekuasaan yang berdaulat dilaksanakan. Kekuasaan yang berdaulat itu dilaksanakan secara langsung oleh Raja atau secara tidak langsung oleh mereka yang berkedudukan politik lebih rendah kepada siapa bagian dari kekuasaan yang berdaulat itu didelegasikan atau dilakukan atas dasar kepercayaan.

2) Sir Vor Jening

Hukum administrasi adalah hukum yang berakaitan dengan pemerintahan. Hukum administrasi menetapkan mengenai organisasi, kekuasaan, dan kewajiban atau tugas-tugas badan-badan pemerintahan.

3) A.W. Bradley dan K.D. Ewing

Hukum administrasi adalah cabang hukum publik yang berkaitan dengan komposisi, prosedur, kekuasaan, kewajiban, hak, dan tanggung jawab berbagai organ pemerintahan yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan publik.

Berdasarkan pendapat Van Vollenhoven pada tahun 1972, memperbaiki pendapatnya tentang hukum administrasi Negara dengan mengatakan, bahwa hukum administrasi negara untuk sebagian terdiri atas materi hukum yang membatasi kemerdekaan penggunaan wewenang organ pemerintahan atau administrasi Negara dan untuk sebagian besar meletakkan beban-beban dan kewajibannya ditegaskan batas-batasnya secara jelas dan tegas. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa materi hukum administrasi negara itu ada dua

²⁰ *Ibid.* hlm. 4

bentuknya, yaitu sebagian kecil membatasi kemerdekaan pengguna wewenang administrasi negara, dan sebagian besar meletakkan beban-beban dan kewajiban-kewajiban kepada yang diperintah.²¹

Selanjutnya terdapat fungsi hukum administrasi menurut A.W. Bradley dan K.D.Ewing, hukum administrasi memiliki tiga fungsi. Pertama, hukum administrasi menjadikan tugas-tugas pemerintahan dapat dijalankan. Badan-badan pemerintahan diciptakan oleh hukum dan dilengkapi dengan kekuasaan untuk dilaksanakan atas nama negara dan kepentingan umum. Kedua, fungsi hukum administrasi negara adalah mengatur hubungan antara badan-badan publik .misalnya menteri dengan pemerintah lokal atau antar pemerintah lokal satu dengan lainnya. Ketiga, hukum administrasi mengatur hubungan antara badan-badan publik dengan individu atau badan privat.²²

Hukum administrasi hadir sebagai sandaran bagi pemerintah untuk melakukan segala macam bentuk tindakan. Hukum administrasi dapat berupa sebuah peraturan kebijakan ataupun keputusan terkait permasalahan tertentu yang bertujuan untuk melakukan pelayanan publik ke masyarakat. Oleh karenanya, melihat hukum administrasi dengan fungsi dan tujuannya untuk menciptakan serta menjamin kesejahteraan masyarakat, maka setiap produk hukum administrasi tidak diperkenankan untuk menimbulkan potensi keresahan masyarakat.

²¹ Willy D.S. Voll, 2016, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, hlm. 83

²² A'an Efendi dan Freddy Poernomo, *Op.Cit.* hlm. 26

C. Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

Istilah 'asas' dalam Asas Umum Pemerintahan yang Baik, atau AUPB, menurut pendapat Bachsan Mustafa dimaksudkan sebagai 'asas hukum', yaitu suatu asas yang menjadi dasar suatu kaidah hukum. Asas hukum adalah asas yang menjadi dasar pembentukan kaidah-kaidah hukum, termasuk juga kaidah hukum tata pemerintahan. Kaidah atau norma adalah ketentuan-ketentuan tentang bagaimana seharusnya manusia bertingkah laku dalam pergaulan hidupnya dengan manusia lainnya. Ketentuan tentang tingkah laku dalam hubungan hukum dalam pembentukannya, sekaligus penerapannya, didasarkan pada asas-asas hukum yang diberlakukan. Perlakuan asas hukum dalam lapangan hukum tata pemerintahan sangat diperlukan, mengingat kekuasaan aparatur pemerintah memiliki wewenang yang istimewa, lebihlebih di dalam rangka penyelenggaraan kesejahteraan dan kepentingan umum dalam fungsinya sebagai *bestuurszorg*.²³

Kata 'umum' berarti sesuatu yang bersifat menyeluruh dan mencakup hal-hal yang bersifat mendasar dan diterima sebagai prinsip oleh masyarakat secara umum. Kata 'pemerintahan' disebut juga sebagai Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara yang dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986, menyatakan Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara adalah Badan atau Pejabat yang

²³ Faried Ali, 2012, *Hukum Tata Pemerintahan Heteronom dan Otonom*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 124

melaksanakan urusan pemerintahan, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penjelasan atas Pasal 1 Angka 1 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan urusan pemerintahan adalah kegiatan yang bersifat eksekutif. Jika kita mendasarkan pada definisi Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara di atas, maka aparat pemerintah dari tertinggi sampai dengan terendah mengemban 2 (dua) fungsi, yaitu:²⁴

1. Fungsi memerintah (*bestuursfunctie*) Kalau fungsi memerintah (*bestuursfunctie*) tidak dilaksanakan, maka roda pemerintahan akan macet.
2. Fungsi pelayanan (*vervolgens functie*) Fungsi pelayanan adalah fungsi penunjang, kalau tidak dilaksanakan maka akan sulit menyejahterakan masyarakat.

Dalam melaksanakan fungsinya, aparat pemerintah selain melaksanakan undang-undang juga dapat melaksanakan perbuatan-perbuatan lain yang tidak diatur dalam undang-undang.

Mengenai hal ini, Philipus M. Hadjon menerangkan bahwa pada dasarnya pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi atas dasar *fries ermessen* dapat melakukan perbuatan-perbuatan lainnya, meskipun belum diatur secara tegas dalam undang-undang. Selanjutnya, Philipus M. Hadjon juga menambahkan bahwa di Belanda untuk keputusan terikat (*gebonden beschikking*) diukur dengan peraturan perundang-undangan (hukum tertulis), meskipun untuk keputusan bebas (*vrije beschikking*) dapat diukur dengan hukum tak tertulis yang dirumuskan sebagai "*algemene beginselen van behoorlijk bestuur*"

²⁴ Cekli Setya Pratiwi Dkk, 2016, *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, LeLP, Jakarta, hlm. 47

(ABBB). Namun dalam perkembangannya baik di Indonesia maupun di Belanda, baik UU maupun AUPB keduanya harus menjadi pedoman bagi penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan fungsinya dan melakukan perbuatan-perbuatan dan atau mengeluarkan keputusan-keputusan. Sebab sah tidaknya sebuah keputusan pemerintahan apabila memenuhi keduanya yaitu selaras dengan UU dan AUPB. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam ketentuan Pasal 52 Ayat (2) UU 30 Tahun 2014 tentang syarat sahnya keputusan pemerintahan, dinyatakan bahwa “Keputusan TUN dapat dinyatakan sah, apabila dibuat sesuai dengan peraturan perundangundangan dan berdasarkan AUPB”.²⁵ Sedangkan kata “Baik” memiliki makna bahwa prinsip-prinsip yang berlaku umum tersebut didasarkan pada hal-hal yang baik atau patut atau layak untuk dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai syarat dalam pembentukan pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*).²⁶

Indroharto menggunakan istilah AAUPL dan mengartikannya sebagai asas-asas yang khusus berlaku di bidang administrasi pemerintahan dan menjadi bagian dari asas-asas hukum umum dan penting artinya bagi perbuatan-perbuatan hukum pemerintahan. Pada awal perkembangannya, AAUPL merupakan asas hukum yang tidak tertulis, sehingga F.H. Van Der Burg dan G.J.M Cartigny lebih spesifik memberikan definisi tentang AAUPL (AUPB) sebagai asas-asas hukum

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*

tidak tertulis yang harus diperhatikan badan atau pejabat administrasi Negara dalam melakukan tindakan hukum yang akan dinilai kemudian oleh Hakim Administrasi.²⁷

Pada awalnya, AAUPB pada umumnya dimaknai sebagai asas yang bersifat terbuka dan eksistensinya bersifat dinamis. Bersifat terbuka, artinya AAUPB dapat mengalami perubahan dan perkembangan, sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi di masyarakat. Para ahli menjabarkan AUPB ke dalam berbagai asas yang jenis dan jumlahnya tidak sama antara pakar yang satu dengan yang lain. Ada yang menjabarkan ke dalam 8 (delapan) asas, 7 (tujuh) asas, 5 (lima) asas, bahkan 13 (tiga belas) asas. Menurut para pakar seperti Addink, Donner, Koeman, Philipus, Koentjoro menyebutkan jumlah cakupan AUPB yang berbeda-beda sebagaimana tertera di bawah ini:²⁸

1. G.H. Addink (8 Asas)

Asas larangan bertindak sewenang-wenang, asas keadilan atau asas kewajaran, asas kepastian hukum, asas kepercayaan, asas kesamaan, asas keseimbangan, asas kehati-hatian, asas pertimbangan.

2. Jazim Hamidi (5 Asas)

Asas kejujuran, asas kecermatan, asas kemurnian dalam tujuan, asas keseimbangan, asas kepastian hukum.

3. Paulus Lotulung dan Koesman (7 Asas)

²⁷ *Ibid.* hlm. 48

²⁸ *Ibid.* hlm. 57

Asas larangan *detournement depouvoir*, larangan untuk bertindak sewenang-wenang, asas persamaan, asas kepastian hukum, asas harapan yang ditumbuhkan, asas kejujuran, asas kecermatan.

4. Philipus M. Hadjon (11 Asas)

Asas pertimbangan, asas kecermatan, asas kepastian hukum, asas kepercayaan, asas persamaan, asas keseimbangan, asas kewenangan, asas *fair play*.

5. Koentjoro Purbopranoto (13 Asas)

Asas kepastian hukum, asas keseimbangan, asas bertindak cepat, asas memotivasi untuk setiap keputusan badan pemerintahan, asas tidak boleh mencampuradukkan kewenangan, asas kesamaan dalam mengambil keputusan, asas permainan yang layak, asas keadilan dan kewajiban, asas menanggapi pengharapan yang wajar.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, terlihat bahwa “asas kepastian hukum” adalah asas AAUPB yang sangat penting, karena seluruh pakar memasukkan asas kepastian hukum sebagai prinsip penting dalam menilai aspek materiil atau isi dari Keputusan penyelenggara pemerintahan. Kepastian sendiri disebut sebagai salah satu tujuan hukum. Hukum yang menjamin kepastian hukum yang adil, substansinya harus dan wajib mencerminkan nilai-nilai masyarakatnya. Oleh karena hukum itu merupakan pencerminan belaka dari masyarakatnya, yaitu gagasan-gagasan, tradisi, nilai-nilai dan tujuan-tujuan yang ada dalam masyarakat tersebut. Dalam konteks teori ini pemindahan dan transformasi hukum dari masyarakat lain hampir tak dimungkinkan. Von Savigny menyatakan: “Hukum itu tidak dibuat secara sengaja, tetapi muncul dari dalam masyarakat sendiri. Maka hukum itu selalu ada selama masyarakatnya

juga masih ada. Hukum itu akan lenyap seiring dengan punahnya masyarakat (*historische school, historical jurisprudence*)." Eugen Ehrlich menyatakan, "hukum itu tidak muncul dalam teks, dalam pengadilan dan dalam ilmu hukum, melainkan dalam masyarakat".

Asas lain yang juga penting dijadikan dasar dalam menilai aspek materiil adalah "asas larangan bertindak sewenang-wenang" sebagaimana dikemukakan dalam pendapat di atas Crinca dan Koentjoro menggunakan istilah yang sedikit berbeda yaitu "asas tidak boleh mencampur-adukan kewenangan", tetapi keduanya memiliki makna yang sama. Sedangkan untuk menguji tindakan penyelenggaraan pemerintahan dari aspek formil, maka asas yang dipakai adalah "asas keadilan", "asas fair play", "asas kecermatan". Asas keadilan diartikan sama dengan "asas keseimbangan", asas fair play dan "asas permainan yang layak". Beberapa asas ini penting untuk menguji dari aspek formil dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adil berarti adanya perlakuan yang seimbang, "equal", "adanya perlakuan yang adil", dan tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara adalah tindakan yang wajar yang seharusnya dijalankan oleh penyelenggara pemerintahan dalam batas-batas yang normal. Dengan demikian, AUPB yang telah diakui dalam doktrin adalah:

1. asas kepastian hukum;
2. asas kecermatan;
3. asas tidak boleh mencampuradukkan kewenangan;
4. asas keadilan;
5. asas fair play atau permainan yang wajar;

6. asas keseimbangan atau perlakuan yang adil.

Dalam konteks objek penelitian yang akan dibahas oleh Penulis, maka Penulis membatasi penggunaan AAUPB yang termaktub dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 yang Pasal 10 Ayat (1) menyatakan terdapat 8 (delapan) asas berdasarkan UU *a quo* diantaranya sebagai berikut:

- a. kepastian hukum;
- b. kemanfaatan;
- c. ketidakberpihakan;
- d. kecermatan;
- e. tidak menyalahgunakan kewenangan;
- f. keterbukaan;
- g. kepentingan umum; dan
- h. pelayanan yang baik.

Kemudian, pada Pasal 10 Ayat 2 UU *a quo* menjelaskan bahwa “Asas-asas umum lainnya di luar AUPB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diterapkan sepanjang dijadikan dasar penilaian hakim yang tertuang dalam putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.”

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem tergambar bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara

empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani” oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya.²⁹

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas peraturan perundang-undangan yang baik, dibuat peraturan mengenai pembentukan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan dengan cara dan metode yang pasti, baku, dan standar yang mengikat semua lembagayang berwenang membentuk peraturan perundang-undangan.³⁰

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, selanjutnya sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.³¹

²⁹ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, hlm. 4

³⁰A. Bau Inggit, *Asas- Asas Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Dalam Penyusunan rancangan Peraturan Daerah. Jurnal Restorative Justice. Fakultas Hukum UNHAS. Vol. 3 No. 1, 2019. hlm. 6*

³¹ Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press. hlm 56

Sementara dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman.³² Sementara itu kata publik berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku, pengertiannya adalah orang banyak, sementara itu Inu Kencana mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada.

Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.³³

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

³² Alwi, Hasan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka, 2007.hlm. 157

³³ Inu Kencana Syafii.1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Renika Cipta. Jakarta. hlm 35

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.³⁴

Sementara itu menurut Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan. Untuk lebih jelas, pelayanan publik ini dibagi dalam kelompok-kelompok:³⁵

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

³⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³⁵ Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.³⁶

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:³⁷

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Pelayanan ini dapat dibedakan menjadi:

³⁶ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op. Cit*, hlm. 18-20.

³⁷ Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- 1) Yang bersifat primer adalah semua penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien, mau tidak mau harus memanfaatkannya.
- 2) Yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Yang dimaksud dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas itu harus bersifat umum dan adaktif.

Bersifat umum, karena asas-asas tersebut secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya melaksanakan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan. Bersifat adaktif, karena asas-asas itu harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang

bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum.³⁸

2. Tujuan dan Asas Pelayanan Publik

Secara normatif maksud dirumuskannya pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dengan demikian penyelenggara pelayanan publik akan memperoleh perlindungan dan kepastian hukum apabila bertindak benar sesuai dengan hukum serta masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Adapun menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

³⁸ Komisi Hukum Nasional, Reformasi, Hukum Administrasi Negara dalam Rangka Pelayanan Umum.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan prinsip atau asas-asas sebagai berikut:

1) Kepentingan umum

Kepentingan umum adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya tidak mensyaratkan beban tertentu kepentingan negara/bangsa dan masyarakat luas. Jadi kepentingan umum disini harus diartikan sebagai kepentingan di semua aspek dalam bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat dalam arti yang seluas-luasnya dan menyangkut hajat hidup masyarakat yang luas.

2) Kepastian hukum

Mewajibkan dalam hukum yang berlaku disuatu negara tidak boleh ada hukum yang saling bertentangan, hukum yang saling bertentangan ini akan membuat hukum suatu negara menjadi tidak pasti, asas kepastian hukum ini juga akan membuat hukum tetap terjaga integritasnya dalam sebuah negara, peraturan yang dibuat dalam pelaksanaannya akan selaras dan bisa mengarahkan rakyat untuk bersikap positif dengan hukum yang berlaku.

3) Persamaan hak

Tidak membedakan baik suku, ras, agama, gender maupun ekonomi.

4) Keseimbangan hak dan kewajiban

Untuk mencapai keseimbangan antara hak dan kewajiban yaitu dengan mengetahui posisi diri kita, sebagai seorang warga negara kita harus tahu hak dan kewajiban kita, laksanakan apa yang menjadi kewajiban kita serta perjuangkan apa yang menjadi hak kita. Seorang pejabat atau pemerintah pun harus tahu akan hak dan kewajibannya seperti yang sudah tercantum dalam hukum dan aturan-aturan yang berlaku. Jika hak dan kewajiban seimbang dan terpenuhi, maka kehidupan masyarakat akan aman dan sejahtera.

5) Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pekerjaan adalah salah satu untuk memenuhi pelayanan publik yang baik dengan bekerja secara profesional maka tentunya masyarakat yang dilayani akan merasa puas.

6) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memperhatikan serta menjawab aspirasi yang diharapkan dari masyarakat.

7) Persamaan Perlakuan/ tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8) Keterbukaan

Keterbukaan tidak ada yang dirahasiakan semua terbuka jelas dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan keraguan dari masyarakat.

9) Akuntabilitas

Sebuah konsep etika yang dapat dipertanggungjawabkan kemampuan memberikan jawaban, dan bertanggungjawab atas kesalahan yang terjadi.

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan disediakan fasilitas khusus terhadap orang yang berkebatasan untuk mempermudah dalam melakukan aktifitas.

11) Ketepatan waktu

Dalam memberikan pelayanan harus tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Hak Penyelenggara Pelayanan Publik:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- b. Melakukan kerja sama.
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan public.

- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Menenpatkan pelaksanaan yang kompeten.
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.

- j. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan public.
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan.
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintahan yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam perundang-undangan pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, dan pariwisata.³⁹ Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hak penerima pelayanan publik adalah sebagai berikut:

³⁹ S.F. Marbun.2013. *Hukum Administrasi Negara II*.Yogyakarta.FH UII Press. hlm. 14-19

- a. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- b. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkaplengkapnnya tentang sistem mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik
- c. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan public
- d. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat, dan ramah
- e. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
- f. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik atau komisi pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian
- g. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku
- h. Mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Sedangkan kewajiban penerima layanan publik adalah:

- a. Mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan public.

Masyarakat juga mempunyai kesempatan yang sama dan seluasluasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dilakukan dengan cara:

- a. Berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan public.
- b. Meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Menumbuh kembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. memberikan saran atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan publik.
- f. menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi dibidang penyelenggaraan pelayanan publik.⁴⁰

5. Standar Pelayanan

Publik Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi

⁴⁰ GOV-MEDIK. "Pelayanan Publik", <http://govmedikz.medikz.blogspot.co.id/2011/03/pelayananpublik.html>, diakses tanggal 15 Oktober 2020.Pukul 23:00 Wib

dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

E. Pendaftaran Tanah

1. Pengertian Pendaftaran Tanah

Pendaftaran tanah berasal dari kata *Cadastre* (bahasa Belanda *Kadaster*) adalah suatu istilah teknis untuk suatu *record* (rekaman), menunjukkan kepada luas, nilai dan kepemilikan (atau lain-lain alas hak) terhadap suatu bidang tanah. Kata ini berasal dari bahasa Latin "*Capistratum*" yang berarti suatu *register* atau *capita* atau unit yang diperbuat untuk pajak tanah Romawi (*Capotatio Terrens*). Dalam arti yang

tegas, *Cadastre* adalah *record* pada lahan-lahan, nilai dari pada tanah dan pemegang haknya dan untuk kepentingan perpajakan. Dengan demikian, *Cadastre* merupakan alat yang tepat yang memberikan uraian dan identifikasi dari uraian tersebut dan juga sebagai *Continuous recording* (rekaman yang berkesinambungan) daripada hak atas tanah.⁴¹

Pengertian pendaftaran tanah baru dimuat dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, bersinambungan, 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.

Definisi pendaftaran tanah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 merupakan penyempurnaan dari ruang lingkup kegiatan pendaftaran tanah berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 yang hanya meliputi: pengukuran, perpetaan, dan pembukuan tanah, pendaftaran dan peralihan hak atas tanah serta pemberian tanda bukti hak sebagai alat pembuktian yang kuat.

⁴¹ Urip Santoso. *Hukum Agraria: Kajian Komprehensif*. (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 286

Dari pengertian pendaftaran tanah tersebut dapat diuraikan unsur-unsurnya, yaitu:⁴²

a. Adanya serangkaian kegiatan.

Kata-kata “serangkaian kegiatan” menunjuk kepada adanya berbagai kegiatan dalam penyelenggaraan pendaftaran tanah, yang berkaitan satu dengan yang lain, berurutan menjadi satu kesatuan rangkaian yang bermuara pada tersedianya data yang diperlukan dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum dibidang pertanahan bagi rakyat.

Kegiatan pendaftaran tanah terdiri atas kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali, bentuk kegiataanya adalah pengumpulan dan pengolahan data fisik; pembuktian hak dan pembukuannya; penerbitan sertipikat; penyajian data fisik dan data yuridis; dan penyimpanan daftar umum dan dokumen, dan kegiatannya adalah pendaftaran peralihan dan pembebanan hak; dan pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah lainnya.

Kegiatan pendaftaran tanah menghasilkan dua macam data, yaitu data fisik dan yuridis. Data fisik adalah keterangan mengenai letak, batas, dan luas bidang tanah dan satuan rumah susun yang didaftar, termasuk keterangan mengenai adanya bangunan atau bagian bangunan di atasnya. Data yuridis adalah keterangan mengenai status hukum bidang tanah dan satuan rumah susun

⁴² *Ibid.* hlm. 287-290

yang didaftar, pemegang haknya dan pihak lain serta beban-beban lain yang membebaninya.

b. Dilakukan oleh pemerintah.

Penyelenggaraan pendaftaran tanah dalam masyarakat modern merupakan tugas negara yang dilaksanakan oleh Pemerintah bagi kepentingan rakyat dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan.

c. Secara terus-menerus, berkesinambungan.

Kata-kata "terus-menerus, berkesinambungan" menunjuk kepada pelaksanaan kegiatan, yang sekali dimulai tidak akan ada akhirnya. Data yang sudah terkumpul dan tersedia harus selalu dipelihara, dalam arti disesuaikan dengan perubahan yang terjadi kemudian hingga tetap sesuai dengan keadaan yang terakhir. Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali menghasilkan tanda bukti hak berupa sertifikat. Dalam kegiatan pendaftaran tanah dapat terjadi peralihan hak, pembebanan hak, perpanjangan jangka waktu hak atas tanah; pemecahan, pemisahan dan penggabungan bidang tanah; pembagian hak bersama; hapusnya hak atas tanah dan hak milik atas satuan rumah susun; peralihan dan hapusnya hak tanggungan, perubahan data pendaftaran tanah berdasarkan putusan atau penetapan pengadilan; dan perubahan nama pemegang hak harus didaftarkan ke Kantor Pertanahan

Kabupaten/Kota setempat hingga tetap sesuai dengan keadaan yang terakhir.

d. Secara teratur.

Kata "teratur" menunjukkan bahwa semua kegiatan harus belandaskan peraturan perundang-undangan yang sesuai, karena hasilnya akan merupakan data bukti menurut hukum, biarpun daya kekuatan pembuktiannya tidak selalu sama dalam hukum negara-negara yang melaksanakan pendaftaran tanah.

e. Bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun.

Kegiatan pendaftaran tanah dilakukan terhadap Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Tanah Wakaf, Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun, Hak Tanggungan, dan Tanah Negara.

f. Pemberian surat tanda bukti hak. Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kalinya menghasilkan surat tanda bukti hak berupa sertipikat atas bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan sertipikat hak milik atas satuan rumah susun. Sertipikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

- g. Hak-hak tertentu yang membebaninya. Dalam pendaftaran tanah dapat terjadi objek pendaftaran tanah dibebani dengan hak yang lain, misalnya Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, dan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun dijadikan jaminan utang dengan dibebani Hak Tanggungan, atau Hak Milik atas tanah dibebani dengan Hak Guna Bangunan atau Hak Pakai.

2. Dasar Hukum Pendaftaran Tanah

Dasar hukum pendaftaran tanah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Dalam Pasal 9 Ayat (1) yang berbunyi "*Untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah*". Ketentuan hukum mengenai pendaftaran tanah diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah dan peraturan pelaksanaannya dalam PMNA/KBPN.

3. Asas dan Tujuan Pendaftaran Tanah

Diatur dalam Pasal 2 PP No. 24 Tahun 1997 yaitu pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka. Asas-asas pendaftaran tanah diatur dalam Pasal 2 tersebut meliputi:

- a. Asas sederhana

Asas sederhana dimaksudkan agar ketentuan-ketentuan pokok maupun prosedur Pendaftaran Tanah dengan mudah dapat dipahami oleh pihak yang berkepentingan, terutama para pemegang hak.

b. Asas aman

Asas aman dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa Pendaftaran Tanah perlu diselenggarakan dengan teliti dan cermat, sehingga hasilnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum sesuai dengan tujuan Pendaftaran Tanah itu sendiri .

c. Asas terjangkau

Asas terjangkau dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan dalam rangka penyelenggaraan Pendaftaran Tanah harus bisa terjangkau oleh pihak-pihak yang memerlukannya, terutama memperhatikan kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah.

d. Asas mutakhir

Asas mutakhir dimaksudkan agar pemeliharaan data Pendaftaran Tanah secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga data yang tercatat atau tersedia di Kantor Pertanahan selalu up to date dan sesuai dengan kenyataan di lapangan.

e. Asas terbuka

Asas terbuka dimaksudkan agar masyarakat dapat memperoleh keterangan mengenai data yang benar setiap saat di Kantor Pertanahan.

Menurut Soedikno Mertokusumo dalam pendaftaran tanah dikenal dua asas yaitu:⁴³

- a. Asas *Specialiteit* artinya pelaksanaan pendaftaran tanah diselenggarakan atas dasar peraturan perundang-undangan tertentu yang secara teknis menyangkut masalah pengukuran, pemetaan, dan pendaftaran peralihannya.
- b. Asas *Openbaarheid* (asas publisitas), berarti setiap orang berhak untuk mengetahui data yuridis tentang subyek hak, nama hak atas tanah, peralihan hak, dan pembebanan hak atas tanah yang ada di Kantor Pertanahan, termasuk mengajukan keberatan sebelum diterbitkannya sertifikat, sertifikat pengganti, sertifikat yang hilang atau sertifikat yang rusak.

Tujuan dari pendaftaran tanah diatur dalam Pasal 3 PP No. 24 Tahun 1997 yang menentukan bahwa:

- a. 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

⁴³ Urip Santoso.2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak Atas Tanah*. Cetakan 2. Jakarta Kencana. hlm. 16-17

membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan (lihat pasal 19 UUPA).

- b. Menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam rangka pembuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar.
- c. Terselenggaranya tertib administrasi pertanahan. Maksud dari terselenggaranya tertib administrasi pertanahan itu ialah pemeliharaan data fisik, data yuridis dan data-data lain yang berhubungan dengan kegiatan pendaftaran tanah tersebut.

Tujuan utama dalam pendaftaran hak atas tanah sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 19 UUPA. Memperoleh sertifikat tujuannya bukan sekedar mendapatkan fasilitas, melainkan merupakan hak bagi pemegang hak atas tanah yang dijamin oleh Undang-Undang.⁴⁴ Jaminan Kepastian hukum sebagai tujuan pendaftaran tanah meliputi:

- a. Kepastian status hak yang didaftar
Pendaftaran tanah akan dapat diketahui dengan pasti status hak yang didaftar.
- b. Kepastian subyek hak

⁴⁴ Boedi Harsono. 1997. *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan pelaksanaannya*. Djambatan. Jakarta. hlm 473.

Dengan pendaftaran tanah akan dapat diketahui dengan pasti pemegang haknya.

c. Kepastian obyek hak

Dengan pendaftaran tanah akan dapat diketahui dengan pasti letak tanah, batasbatas tanah, dan ukuran (luas) tanah.

d. Untuk terselenggaranya Catur Tertib Pertanahan

Pendaftaran tanah dalam rangka mewujudkan Catur Tertib Pertanahan yaitu Tertib Hukum Pertanahan, Tertib Administrasi Pertanahan, Tertib Penggunaan Tanah, dan Tertib Pemeliharaan Tanah dan Kelestarian Lingkungan Hidup.

4. Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah

Dalam pasal 19 Ayat (1) UUPA dinyatakan bahwa yang mengadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia adalah Pemerintah. Namun dalam pasal ini tidak menyebutkan instansi pemerintah mana yang mengadakan pendaftaran tanah tersebut. Begitu pula di dalam pasal 1 PP No. 10 Tahun 1961 yang hanya menyebutkan bahwa pendaftaran tanah diselenggarakan oleh jabatan Pendaftaran Tanah.

Pendaftaran tanah di Indonesia dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional sesuai dengan Keputusan Pemerintah No. 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang kemudian dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 secara tegas menyebutkan bahwa instansi yang menyelenggarakan pendaftaran tanah diseluruh

wilayah Indonesia menurut pasal 5 adalah Badan Pertanahan Nasional (BPN). Kemudian dalam pasal 6 ayat (1) ditegaskan bahwa dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah tersebut, tugas pelaksanaannya adalah kepala kantor pertanahan Kabupaten/Kota.

Dalam pelaksanaan pendaftaran tanah yang terjadi di lapangan nampaknya belum sesuai asas pendaftaran tanah karena dalam dewasa ini untuk memperoleh sertifikat hak atas tanah masih menjadi masalah yang cukup rumit, hal ini disebabkan oleh sistem administrasi yang berbelit-belit dan pengurusan yang memakan waktu yang cukup lama serta biaya yang cukup tinggi sehingga belum sesuai sebagaimana yang diatur dalam PP pasal 2 No. 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, yang mana disebutkan. *“pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan azas sederhana, aman, terjangkau, muktahir, dan terbuka”*.

Dengan terwujudnya tujuan pendaftaran tanah maka pihak-pihak akan memperoleh manfaat dengan diselenggarakannya pendaftaran tanah, adalah:

- a. Manfaat bagi pemegang hak
 - 1) Memberikan rasa aman.
 - 2) Dapat mengetahui secara jelas data fisik dan data yuridisnya.
 - 3) Memudahkan dalam pelaksanaan peralihan hak.
 - 4) Harga tanah menjadi lebih tinggi.

- 5) Dapat dijadikan jaminan utang dengan dibebani hak tanggungan.
 - 6) Penetapan pajak bumi dan bangunan (PBB) tidak mudah keliru.
- b. Manfaat bagi pemerintah
- 1) Akan tertib administrasi pertanahan sebagai salah-satu program catur tertib pertanahan.
 - 2) Dapat memperlancar kegiatan pemerintahan yang berkaitan dengan tanah dalam pembangunan.
 - 3) Mengurangi sengketa di bidang pertanahan.
- c. Manfaat bagi calon pembeli atau kreditor Bagi calon pembeli atau calon kreditor dapat dengan mudah memperoleh keterangan yang jelas mengenai data fisik dan data yuridis tanah yang akan menjadi objek pembuatan hukum mengenai tanah.⁴⁵

5. Mekanisme Pendaftaran Tanah

Berdasarkan UUPA pasal 19 tentang Pendaftaran Tanah, kepada pemegang hak atas tanah yang didaftar diberikan surat tanda bukti hak yang disebut sertifikat. Sertifikat menurut PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah adalah berupa satu lembar dokumen yang memuat data yuridis dan data fisik yang diperlukan dari suatu bidang tanah yang didaftar. Terselenggaranya pendaftaran tanah memungkinkan bagi para pemegang hak atas tanah dapat dengan mudah membuktikan

⁴⁵ Urip Santoso.2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah*.Pranada Media Group. Surabaya.hlm. 32

hak atas tanah yang dikuasainya⁴⁶. Kegiatan pendaftaran tanah meliputi 2 (dua) kegiatan yaitu pendaftaran untuk tanah yang belum terdaftar sama sekali yang dikenal dengan istilah pendaftaran tanah pertama kali atau initial registration dan pendaftaran tanah terhadap obyek yang telah terdaftar dalam bentuk pemeliharaan data pendaftaran tanah atau maintenance.

Untuk pendaftaran tanah pertama kali dapat dilaksanakan melalui 2 cara yaitu secara sporadik yang inisiatif pendaftaran tanah subyek hak secara perorangan dan secara sistematis dengan inisiatif pendaftaran tanah dari sekelompok subyek hak atau dari pemerintah secara bersama-sama. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 menegaskan bahwa, dalam rangka memberikan perlindungan hukum melalui pendaftaran tanah, maka oleh BPN/Kantor Pertanahan dilakukan layanan sebagai berikut:

- a. Kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kali bagi hak-hak atas tanah yang belum memiliki sertifikat, meliputi:
 - 1) Pengumpulan data dan pengelolaan data fisik
 - 2) Pembuktian hak dan pembukuannya.
 - 3) Penerbitan sertifikat
 - 4) Penyajian data fisik dan data yuridis
 - 5) Penyimpanan daftar umum dan dokumen.

⁴⁶ Urip Santoso.2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah*.Pranada Media Group.Surabaya.hlm.32

b. Kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah bagi hak-hak atas tanah yang telah memiliki sertifikat meliputi:

- 1) Pendaftaran peralihan dan pembebanan hak.
- 2) Pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah lainnya

Adapun objek pendaftaran tanah yang diatur lebih lanjut dalam Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran tanah, yaitu sebagai berikut :

a. Obyek pendaftaran tanah meliputi:

- 1) bidang-bidang tanah yang dipunyai dengan hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan dan hak pakai.
- 2) tanah hak pengelolaan
- 3) tanah wakaf
- 4) hak milik atas satuan rumah susun
- 5) hak tanggungan
- 6) tanah negara.

Dalam hal tanah Negara sebagai obyek pendaftaran tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, pendaftarannya dilakukan dengan cara membukukan bidang tanah yang merupakan tanah Negara dalam daftar tanah.

Setelah mencermati tentang objek yang dapat didaftarkan dalam proses pendaftaran kepemilikan hak atas tanah, BPN telah menentukan system pelayanan/mechanisme pendaftaran pada kantor pertanahan,

tujuannya agar proses pendaftaran itu dapat lebih efektif dan efisien. Sebagai pelaksanaan dari Instruksi Menteri Negara/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998 tanggal 20 Juli 1998, BPN memeberlakukan system loket, yang terdiri dari:

- a. Loket I : sistem informasi
- b. Loket II : Penyerahan dokumen permohonan
- c. Loket III : Penyerahan biaya/pembayaran
- d. Loket IV: Penyerahan Produk Hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh pemohon /pendaftar dalam proses pendaftaran tanah adalah
 - 1) Bukti Identitas diri pemohon dan identitas pemilik asli tanah yang didaftarkan.
 - 2) Kelengkapan bukti asli asal usul atau riwayat tanah.
 - 3) Bukti pembayaran pajak, bea perolehan hak atas tanah
 - 4) Operasional pengurusan pendaftaran tanah.
 - a) Biaya yang perlu dipersiapkan.
 - b) Mentukan perlu tidaknya menggunakan jasa pihak ketiga/kuasa hukum.

Setelah mencermati tentang system pelayanan pendaftaran tanah oleh pemohon/pendaftar di kantor pertanahan maka selanjutnya pemohon/pendaftar dapat segera menempuh proses pendaftaran tanah sesuai dengan system pelayanan kantor pertanahan yang sudah

dipadukan di seluruh Indonesia mekanisme pendaftaran tanah meliputi proses sebagai berikut:

- a. Pengajuan Permohonan/pendaftaran hak atas tanah melalui loket II yaitu penyerahan dokumen permohonan.
- b. Pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan/pendaftaran oleh petugas loket II.
- c. Penertiban TTBP (Tanda Terima Berkas Permohonan Pendaftaran) oleh petugas Loker II, yang biasa berisi tentang:
 - 1) Penerimaan berkas permohonan, dan surat-surat kelengkapan permohonan.
 - 2) Rincian Biaya.
 - 3) Perintah pembayaran dan pengambilan tanda bukti pendaftaran di loket III.
- d. Pembayaran oleh pemohon/pendaftar di Loker III.
- e. Penerbitan kuitansi pembayaran dan surat-surat tanda bukti pendaftaran dan pembayaran oleh petugas loket III, yang diserahkan kepada pemohon/pendaftar.
- f. Proses pendaftaran tanah dari pengukuran, pengumuman, pembukuan, serta penerbitan sertifikat.
- g. Pengambilan sertifikat di loket IV oleh pemohon/pendaftar, dengan menunjukkan surat keterangan pendaftaran tanah.⁴⁷

⁴⁷ Yulian Isnur .2012.*Tata Cara Mengurus Segala Macam Surat Rumah dan Tanah*.Pustaka Yustisia. Yogyakarta.hlm.36