

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR

PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:

AURELIA MAA PALLANGAN

E051201022



DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

Yang disusun dan diajukan oleh:
Aurelia Maa Pallangan

E051201022

Yang akan dipertahankan dihadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan
telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si
NIP 196011231986032001

Rahmatullah, S.IP., M.Si
NIP 197705132003121002

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin

Dr. A. Lukman Irwani, S.IP., M.Si
NIP 197901062005011001

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AURELIA MAA PALLANGAN

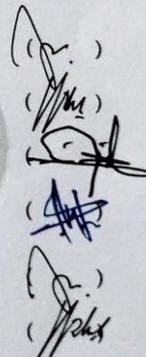
E051201022

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin, 2024

Menyetujui:

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si.
Sekertaris : Rahmatullah, S.IP., M.Si.
Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.
Anggota : Saharuddin S.IP., M.Si.
Pembimbing Utama : Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si.
Pembimbing Pendamping : Rahmatullah, S.IP., M.Si.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aurelia Maa Pallangan

NIM : E051201022

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul:

ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 04 September 2024

Yang membuat pernyataan



Aurelia Maa Pallangan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis penjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya , sehingga penulis masih diberikan ilmu, inspirasi dan kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar” yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) untuk mendapatkan gelar sarjana pad Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi beberapa tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari doa, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun material. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.

3. Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Rahmatullah, S.IP., M.Si, selaku pembimbing II, yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Kepala staf perpustakaan Universitas Hasanuddin dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman beberapa literatur dari awal kuliah hingga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
8. Kepala Kantor dan semua pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar yang sudah membantu dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
9. Orang Tua Bapak Lory Pallangan dan Ibunda Sisilia Maa yang tiada henti-hentinya berdoa, terimakasih atas semua usaha dan dukungannya hingga penulis bisa berada dititik ini. Terimakasih

telah memberikan nasihat dan semangat kepada penulis. Kasih sayang kalian tidak akan tergantikan sampai kapanpun.

10. Saudara dan saudari saya Maria Goretti, Vinsen, dan Noel yang juga selalu menghibur meskipun terhalang oleh jarak, yang selalu memberikan semangat dan tawa kepada penulis ketika berada di titik terendah selama proses penyusunan skripsi ini, semoga hal-hal baik selalu menghampiri kalian.

11. Kepada keluarga besar penulis yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang juga selalu memberikan semangat dan dukungan baik dalam bentuk moral maupun materil kepada penulis.

12. Kepada saudari tak sedarah Billiyawati dan Srihandayani yang selalu menemani penulis dalam suka maupun duka. Terimakasih atas kebersamaan dan kasih sayang yang diciptakan selama di tanah rantau, semoga kaikatan persaudaraan yang tak sedarah ini tidak akan pernah terputus.

13. Kepada saudari Andi Sarlin, Selviani Arifin, Andi Siti Nursiana, terimakasih atas semua dukungan maupun bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripisi ini, terimakasih atas segala tawa dan cerita yang tercipta selama masa perkuliahan.

14. Kepada saudari Trisa dan Valen yang telah menjadi partner *sing for fun*, terimakasih atas kebahagiaan dan keceriaan yang diberikan untuk

bernyanyi untuk melepaskan segala penat, terimakasih telah memberi warna baru dalam hidup penulis.

15. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM) yang telah memberikan ruang belajar dan pengalaman kepada penulis selama menempuh dunia perkuliahan.

16. Saudara-saudari seperjuangan Maintiendrai 2020 terimakasih atas pertemuan, kasih sayang, dan segala perjuangan bersama sama. Terimakasih telah memberi cerita panjang kepada penulis untuk selalu dikenang, semoga kita semua tetap menjadi saudara dan hal-hal baik selalu menghampiri kita.

17. Teman-teman angkatan 2020 jurusan Ilmu Pemerintahan, terimakasih atas perkenalan dan pertemuan atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

18. Kepada teman-teman KKNT 111 Posko Cuek, yang juga telah memberi cerita singkat kepada penulis yang akan menjadi kenangan abadi, dimanapun kalian berada semoga sukses selalu.

19. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri yang telah bertahan hingga saat ini dalam segala situasi apapun untuk tidak menyerah. Banyak luka yang menyerang semua itu agar diri ini mampu menjadi seseorang yang dewasa. Masih banyak tantangan dan rintangan kedepannya, namun sebuah penghargaan pada diri sendiri mampu menyelesaikan salah satu rintangan ini. Kemampuan ini tidak lepas

dari segala rencana Tuhan Yesus yang sangat luar biasa, segala sesuatu yang disertakan dengan doa dan usaha pasti akan tercapai. Mari kembali untuk berjuang dan mejelajahi atas pahitnya hidup untuk kebahagiaan yang akan mendatang.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di kemudian hari.

Makassar, 4 September 2024

Penulis

ABSTRAK

Aurelia Maa Pallangan, Nomor Induk Mahasiswa E051201022, Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul: “**Analisis Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar**”, dibawah bimbingan Prof Rabina Yunus, M.Si dan Rahmatullah, S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dan prosedur pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar serta faktor-faktor yang memengaruhinya

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif Adapun Lokasi penelitian ini yaitu Kantor Pertanahan Kota Makassar. Serta jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar telah dilakukan dengan layanan online. Yang segala persyaratan untuk mengurus penerbitan sertifikat dapat diakses melalui web dan aplikasi. Serta prosedur Penerbitan sertifikat mengacu pada Standar Prosedur yang ditetapkan, sehingga pelayanan di Kantor pertanahan telah berjalan cukup baik. Sementara faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar antara lain, faktor pendukung yaitu pelayanan digital, yang dapat memberikan kemudahan bagi Masyarakat untuk memantau keberadaan proses sertifikat tanah yang diajukan, dan faktor penghambat yaitu adanya gangguan pada jaringan internet.

Kata Kunci : *Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah, Standar Operasional Prosedur (SOP)*

ABSTRACT

Aurelia Maa Pallangan, Student Identification Number E051201022, Department of Government Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, prepared a thesis with the title: "**Analysis of Land Certificate Issuance Services at the Makassar City Land Office**", under the guidance of Prof. Rabina Yunus, M.Si and Rahmatullah, S.IP., M.Si.

This study aims to find out the implementation and procedures of land certificate issuance services at the Makassar City Land Office and the factors that affect it

The type of research used is qualitative research The location of this research is the Makassar City Land Office. And the types of data used are primary data and secondary data. The data collection techniques used are observation, interviews, literature studies and documentation. The data analysis technique used is qualitative analysis

The results of this study show that the land certificate issuance service at the Makassar City Land Office has been carried out with online services. All requirements to take care of the issuance of certificates can be accessed through the web and application. And the procedure for issuing certificates refers to the Standard Procedure that has been set, so that services at the land office have run quite well. Meanwhile, factors that affect the land certificate issuance service at the Makassar City Land Office include supporting factors, namely digital services, which can make it easier for the community to monitor the existence of the land certificate process that is submitted, and inhibiting factors, namely the disruption of the internet network.

Keywords: Land Certificate Issuance Services, Standard Operating Procedures (SOP)

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	15
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	17

2.2. Konsep Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah.....	22
2.3. Prosedur Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah	28
2.4. Badan Pertanahan Nasional	33
2.5. Kantor Pertanahan.....	35
2.6. Kerangka Pikir	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.3. Informan Penelitian.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Sumber Data	41
3.6. Fokus Penelitian	42
3.7. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Gambaran Umum	50
4.1.1. Gambaran Umum Kota Makassar	50
4.1.2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan	54

4.2. Hasil Penelitian Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Makassar.	63
4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Sertifikat tanah	63
4.2.2. Prosedur Penerbitan sertifikat Tanah	77
4.3. Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar.	87
4.3.1. Faktor Pendukung	87
4.3.2. Faktor Penghambat.....	94
BAB V PENUTUP	97
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN – LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Makassar	51
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk berdasarkan Kecamatan dan JenisKelamin di Kota Makassar.....	53
Tabel 4. 3 Jumlah Sumber Daya kantor Pertanahan Kota Makassar	62
Tabel 4. 4 Jumlah Penerbitan Sertifikat Tanah	67
Tabel 4. 5 Jumlah Pendaftar Tanah melalui Web MySertifikat	71
Tabel 4. 6 Jumlah Fasilitas Kantor Pertanahan Kota Makassar	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ketidakpuasan Pemilik Tanah atas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar.....	13
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Makassar	59
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Makassar	59
Gambar 4. 2 Alur Penerbitan Sertifikat Tanah.....	64
Gambar 4. 3 Aplikasi Sentuh Tanahku.....	69
Gambar 4. 4 Aplikasi My.Sertifikat	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbicara tentang pelayanan, setiap manusia membutuhkan pelayanan selama hidupnya. Mendapatkan pelayanan merupakan hak dasar bagi masyarakat. Dalam aspek kenegaraan, pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dan kepentingan-kepentingannya. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu pertanahan. Dalam memberikan kualitas pelayanan pertanahan yang berasas keadilan adalah menjadi tuntutan masyarakat saat ini menurut (Hermawan et al. 2016). Sebagai anggota masyarakat semua individu membutuhkan pelayanan dari pihak lain. Pelayanan publik merupakan layanan yang dilakukan terhadap masyarakat dengan tujuan untuk lebih memuaskan masyarakat dalam mengurus berbagai kepentingan (Pasolong 2010).

Tanah adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan manusia, khususnya bagi bangsa Indonesia, maka

peranan negara sangat penting di dalam mengatur penguasaan tanah. Negara sebagai organisasi yang memiliki otoritas kepada seluruh rakyat Indonesia diberi pelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang berkenaan dengan pengelolaan fungsi bumi, air dan segala isi di dalamnya. Oleh karena itu, tanah merupakan kebutuhan manusia yang paling mendasar sebagai sumber penghidupan dan mata pencaharian, selain itu tanah dan manusia tidak dapat dipisahkan dari semenjak manusia lahir hingga manusia meninggal dunia. Manusia hidup dan berkembang dan melakukan aktivitas di atas tanah, pentingnya tanah bagi manusia sehingga mempunyai nilai, terutama bagi mereka yang menjadikan tanah sebagai mata pencaharian melalui usaha pertanian dan perkebunan.

Jumlah luasnya tanah yang dapat dikuasai oleh manusia terbatas sekali, sedangkan jumlah manusia yang mengelolah terhadap tanah senantiasa bertambah. Pemanfaatan dan penggunaan tanah ditujukan untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.. Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalam wilayah Indonesia dan asetnya perlu adanya pengaturan lebih lanjut serta secara khusus dibuat menjadi suatu peraturan perundang – undangan atau

peraturan yang mampu mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia.

Salah satu kebutuhan primer setelah kebutuhan sandang dan pangan yang penting untuk kelangsungan hidup penduduk adalah memiliki rumah yang tentunya didirikan diatas sebidang tanah. Tanah ditempatkan sebagai suatu bagian penting bagi kehidupan manusia. Seiring dengan berkembangnya jumlah penduduk, kebutuhan akan tanah terus meningkat, yang kadang – kadang menimbulkan perselisihan kepentingan sehingga masalah pertanahan menjadi hal yang sering dihadapi oleh masyarakat.

Perkembangan pesat yang terjadi dalam pembangunan di Indonesia tidak lepas hubungannya akan kepastian pendaftaran tanah. Tanah menjadi aspek utama dalam pembangunan, dimana seluruh kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat memerlukan tanah untuk melakukan kegiatan tersebut.

Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu UU Nomor. 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada 24 September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, bahwa ada dua kewajiban pokok yaitu : 1. Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh

wilayah Republik Indonesia. 2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik, baik dari segi atau aspek pengaturan, penyempurnaan kebijakan, implementasi kebijakan, maupun dari aspek peningkatan profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM)-nya. Kendati demikian, dewasa ini tampaknya kebijakan-kebijakan yang dilahirkan belum sepenuhnya mampu menjadi solusi dalam mengatasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. Fokus pelayanan dinilai belum sepenuhnya berpihak kepada masyarakat sebagai yang terlayani sehingga praktik-praktik percaloan masih marak dijumpai, diskriminasi dan budaya paternalistik masih erat mewarnai sistem pelayanan, minim perlindungan terhadap konsumen yang terkesan masih lemah, serta aparat cenderung masih menempatkan dirinya sebagai kaum untuk dilayani yang seharusnya memberikan pelayanan itu sendiri, dan persoalan-persoalan lainnya. Menurut Jufri (2019) bahwa, rendahnya kualitas pelayanan publik kerap menjadi sorotan yang ditujukan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai tanggapan masyarakat cenderung menunjukkan adanya kemunduran terhadap sejumlah jenis pelayanan publik yang ditandai terjadinya

penyimpangan dalam layanan publik tersebut, termasuk sistem dan prosedur yang berbelit-belit serta lambannya sumber daya manusia yang dimiliki juga menjadi aspek pelayanan publik yang banyak mendapatkan sorotan. Untuk itu, diperlukan suatu upaya dalam melakukan manajemen pelayanan dengan tujuan untuk memperkuat atau menopang berbagai kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah, yang berpangkal terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Dr Ardiyan Saptawan (2009) mengatakan bahwa :
“Dalam pelayanan public diperlukan pendekatan menggunakan konsep New Public Service, dimana ini paradigma ini menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani.”, Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma New Public Service yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan engelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Maka dari itu

pelayanan publik yang mengutamakan pemenuhan kepentingan pelanggan atau customer sebagai individu untuk dilayani dengan baik sesuai hukum pasar merupakan poin utama yang dikritisi, ini cenderung mengabaikan nilai-nilai seperti kepentingan publik, demokrasi, persamaan, dan keadilan sosial dalam penyelenggaraan layanan (Tamimi, 2015). Adapun komitmen yang menjadi dasar pendekatan New Public Service agar dapat diaplikasikan dengan baik dalam institusi pemerintahan di Indonesia adalah dengan bekerja sebagai pelayanan publik atas dasar keinginan kuat untuk melayani rakyat dan menyukseskan tujuan organisasi (Ningtyas, 2017). Dengan adanya Konsep New public Service ini penyelenggaraan pelayanan publik memegang prinsip humanistik dimana pelayanan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani Masyarakat, pelayanan publik harus merespon segala bentuk pelayanan tidak hanya dari klien tetapi seluruh warga negara, akutanbilitas dari pelayanan publik adalah multiaspek.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum). Pemerintah sebagai

service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur birokrasi publik adalah pelayanan sertifikat tanah. Kepemilikan tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki oleh manusia. Tanah memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, sebagai contohnya, tanah dapat dijadikan sebagai harta atau aset untuk masa depan. Fungsi pokok tanah dalam kehidupan manusia sebagai tempat untuk melangsungkan dan melestarikan kehidupan mereka. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dan padat.

Sertifikat hak atas tanah adalah produk pemerintah yang lahir karena hukum, dan bersifat kongkret karena ditujukan untuk subyek dan objek yang dapat ditentukan. Sertifikat atas tanah juga bersifat individual dan final, karena tidak ditujukan untuk masyarakat umum, akan tetapi hanya bagi mereka yang tercantum dalam sertifikat tersebut serta tidak memerlukan persetujuan dari instansi lain. Bila dilihat dari akibat yang ditimbulkan maka tindakan pemerintah dalam kegiatan pemberian sertifikat hak atas tanah adalah bertujuan untuk menimbulkan keadaan hukum baru (*recht sechpendde/*

constitutieve beschikking) sehingga lahir pula hak-hak dan kewajiban- kewajiban hukum baru terhadap orang atau badan hukum tertentu yang telah memiliki serat sertifikat hak atas tanah.

Pemberian bukti hak yang berupa sertifikat yang sebelumnya didahului dengan pendaftaran tanah, bukti tersebut ditujukan kepada subjek hak dengan maksud agar para subjek hak tersebut memperoleh kepastian tentang haknya. Ini adalah jaminan yang diberikan oleh undang-undang oleh karena itu, seharusnya setiap subjek hak atas tanah wajib melakukan pendaftaran tanahnya, agar dapat mengetahui dengan jelas tentang letak, keadaan, batas-batas dan luas tanah yang bersangkutan. Hal ini ditujukan agar tidak menimbulkan kesulitan kelak di kemudian hari apabila timbul perselisihan menyangkut tanah tersebut.

Namun faktanya masih banyak kendala dalam pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Masyarakat masih merasa pelayanan publik kurang memuaskan. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media sehingga dapat menimbulkan citra buruk terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Semua anggota masyarakat mempunyai hak atas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui aparat aparatnya namun pada faktanya tidak sedikit masyarakat yang

merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum sesuai dengan harapan. Salah satu hal yang dirasa kurang pelayanannya adalah terkait penerbitan sertifikat kepemilikan tanah.

Sebagai negara yang sedang berkembang persoalan kependudukan kerap dialami oleh masyarakat Indonesia, salah satunya persoalan di bidang pertanahan. Masih banyak persoalan-persoalan yang kemudian menjadi keluhan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dibidang pertanahan, bukan hanya masyarakat, notaris pun yang banyak mengeluhkan mengenai tumpang tindih status kepemilikan lahan (Marbun, 2014). Sehingga, permasalahan pertanahan sebagian besar terkait pada sektor pelayanannya yang didasarkan pada data Ombudsman Republik Indonesia sejak 3 tahun terakhir dengan menunjukkan bahwa secara nasional substansi pertanahan tidak pernah absen dan menempati posisi puncak sebagai substansi yang paling sering dilaporkan oleh masyarakat (Benu, 2020).

Kota Makassar adalah Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kota ini terletak di bagian selatan Pulau Sulawesi. Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Luas wilayah kota Makassar tercatat 175,77 km persegi. Secara administrasi Kota Makassar dibagi menjadi 15 kecamatan dengan 153 kelurahan. Dengan wilayah

yang sangat luas dan padat urusan pertanahan menjadi hal yang sangat penting, Oleh karena itu di Kota Makassar masih sering terjadi permasalahan tanah terkhususnya ke pelayanan sertifikat tanah.

Berdasarkan atas laporan kinerja Instansi Pemerintah pada tahun 2021, dimana BPN kota Makassar dari evaluasi pencapaian kinerja serta permasalahan yang ditemukan, dimana terdapat masih ada keterbatasan kompetensi keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti keterampilan komunikasi dan keterampilan pemanfaatan teknologi komputer untuk mengembangkan berbagai ide dan konsep yang dapat menginovasikan terciptanya suatu sistem layanan yang lebih efisien. Permasalahan pada kompetensi keterampilan, juga permasalahan lainnya ada pada kompetensi pengetahuan hukum pertanahan sehingga hal ini berdampak masih adanya berbagai kasus tanah yang belum terselesaikan bukti kepemilikan sah tanah yang nantinya akan dilakukan pembuatan sertifikat tanah. Selain daripada kompetensi yang diperlukan bagi setiap pegawai terdapat hal yang penting juga untuk sekiranya diperhatikan yaitu mengenai etika pelayanan yang juga seringkali menjadi permasalahan dirasakan Masyarakat.

Hal tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan 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. Contoh jenis pelayanan tersebut adalah pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa. Dalam pelayanan administrasi, terdapat layanan penerbitan sertifikat tanah untuk melindungi kepemilikan tanah masyarakat.

Pelayanan yang paling banyak diburu oleh masyarakat adalah pelayanan sertifikat tanah. Hal tersebut disebabkan karena saat ini masyarakat telah menyadari akan betapa pentingnya kelengkapan pengadministrasian tanah. Tanah memiliki nilai aset yang tinggi sehingga membuat masyarakat membeli tanah untuk investasi kedepannya (Harahap 2017). Sertifikat tanah merupakan sebuah alat bukti baik yang termuat di dalamnya baik itu data fisik maupun data yuridis, dimana data tersebut sesuai dengan yang ada di surat tanah yang bersangkutan yang diterbitkan oleh Kantor Pertanahan (Fitriya and Hadilinatih 2018). Sertifikat tanah menurut Undang Undang Pokok Agraria sangat penting guna mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah. Sertifikat juga

mempunyai fungsi sebagaimana diatur dalam Pasal 32 PP 24 Tahun 1997: sertifikat merupakan alat bukti hak dan berlaku untuk alat bukti yang kuat atas data fisik dan data hukum yang terkandung di dalamnya”.

Penyelenggaraan pendaftaran tanah akan menghasilkan suatu produk akhir yaitu berupa sertifikat sebagai tanda bukti kepemilikan hak atas tanah. Pendaftaran tanah pertama kali dilakukan apabila tanah – tanah tersebut belum didaftarkan atau belum pernah di sertifikatkan, sebagaimana telah ditentukan dalam PP Nomor 10 Tahun 1961 dan PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran Tanah. Oleh karena itu, untuk menjamin kepastian hukum, maka mendaftarkan hak atas tanah merupakan salah satu hal penting untuk di lakukan, guna menjamin kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah serta pihak lain yang berkepentingan dengan tanah tersebut. Pendaftaran tanah dilakukan di kantor Badan pertanahan Nasional (BPN) serta dibantu oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) yang berada di wilayah Kabupaten/Kota.

Gambar 1. 1 Ketidakpuasan Pemilik Tanah atas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar



(a)



(b)

Keterangan : (a) lambatnya proses pelayanan penerbitan sertifikat dikarenakan adanya ketidakprofesionalan dari oknum aparat BPN Makassar yang tidak memberikan kejelasan terkait penerbitan sertifikat yang bersangkutan. (b) pemilik tanah tidak mendapatkan jawaban jelas terkait Sertifikat tanah dianjurkan, padahal telah melengkapi dan menyerahkan seluruh persyaratan yang terkait dengan syarat – syarat sertifikat, dan, kurang respon terhadap keluhan dan pertanyaan dari pemohon sertifikat tanah.

Berdasarkan gambar diatas yang berhasil lansir dari web berita informasi investigasi dan Lintas lima.com diketahui bahwa masalah yang sering terjadi disebabkan oleh minim dan kurang maksimalnya

usaha pemerintah khususnya dalam pelayanan administrasi masyarakat, karena masih ada beberapa ditemukan masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai atau staf Kantor Pertanahan mulai dari kurang merespon, ketidakprofesionalitas hingga ketidakjelasan dalam penerbitan sertifikat yang di anjurkan.

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Disadari bahwa kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan public terutama pelayanan sertifikat tanah. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang prima karena pelayanan merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, untuk mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta dapat

menyelesaikan masalah pelayanan pertanahan di Kota Makassar. Dengan melihat Beberapa kendala masih ditemui dalam proses pelayanan di kantor pertanahan diatas antara lain, kurangnya respon terhadap keluhan dan pertanyaan dari pemohon sertifikat tanah, serta pelayanan yang berbelit-belit, Hal ini bisa terlihat dari tinjauan yang diberikan masyarakat terhadap pemerintah, oleh karena itu dalam penelitian ini akan diteliti mengenai **Analisis Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Makassar.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan dan proses prosedur pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar ?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dan prosedur pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kota Makassar

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akademik khususnya studi Ilmu Pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan sertifikat tanah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Kantor Pertanahan kota Makassar dalam mengoptimalkan pelayanan penerbitan sertifikat tanah.

3. Manfaat Metodologis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah serta sebagai bahan acuan terutama yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan sertifikat tanah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan penjabaran mengenai konsep dan teori-teori yang digunakan guna memperjelas dan menganalisis masalah penelitian secara lebih mendalam. Sehingga dapat mempermudah memahami realitas yang ada. Konsep dan teori-teori tersebut digunakan sebagai analisis terhadap masalah yang terjadi bersumber dari buku atau referensi lainnya.

Dalam membahas dan mengkaji masalah pada penelitian ini, penulis membutuhkan landasan konsep yang kokoh untuk mendukung penelitian ini. Landasan konsep tersebut digunakan sebagai instrumen analisis terhadap permasalahan yang diangkat.

2.1. Konsep Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris (*public*) yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Perdana kata yang tepat digunakan adalah praja yang berarti rakyat sehingga lahir pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S.,2006;5).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012: 9).

Menurut Moenir (2001;13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik "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”.

Pemerintah secara umum adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi oleh masyarakat untuk menyelenggarakan tugas – tugas pemerintah, dan dilengkapi oleh alat – alat kelengkapan negara yang berperan membantu pemerintah dalam menyelenggarakan tugas – tugas pemerintah, dalam hal ini berupa pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan dan pemberdayaan. Sedangkan Pemerintahan merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui suatu proses pemilihan umum, serta dilengkapi dengan alat – alat kelengkapan negara sebagai unsur pendukung dalam menyelenggarakan tugas – tugas pemerintah tersebut. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintah adalah menjalankan fungsi legislatif, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Menurut Ndraha (1997;6-7)

pemerintahan adalah gejala sosial, yang artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dan kelompok.

Pada hakikatnya pemerintah ada dan diadakan pada awalnya untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dasar dari masyarakatnya sendiri, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa fungsi dari suatu pemerintah yakni pelayanan yang berupa pelayanan kepada masyarakat ataupun publik. Baik dalam pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan, maupun pelayanan pemberdayaan.

Menurut Wasistiono (2003;41) bahwa, salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai “pelayan masyarakat” (*public servant*). Sehingga dari pengertian tersebut dapat di katakan bahwa pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah, maka dari itu pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, pada sisi yang lain pelayanan merupakan hak bagi anggota masyarakat. Pemerintah dan pemerintahan

tidak lepas dari “pelayanan” karena pemerintah terbentuk dan dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan dasar maupun umum, sehingga secara hakiki pelayanan merupakan fungsi dasar dari pemerintah.

Secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik terbagi menjadi dua bentuk yakni pelayanan publik dalam “arti luas” dan pelayanan publik dalam “arti sempit”. Pelayanan publik dalam arti luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintahan, seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jembatan, sarana pendidikan dan kesehatan, sarana dan prasarana perekonomian, pertanian, perkebunan, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertib, dan tenteram, dan segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara. Sedangkan pelayanan publik dalam arti sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

2.2. Konsep Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah

1. Konsep Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata “*service*” artinya “melayani”. Batinggi dan Badu (2009) mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia; pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Soetopo dan Napitupulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu mengurus atau memenuhi apa yang diperlukan oleh orang lain. Atau dapat diartikan juga bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat berupa produk jasa dengan ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut.

2. Pengertian Pendaftaran Tanah

Menurut Muchsin dkk, usaha untuk memberikan kepastian hukum dilakukan dengan mengadakan pendaftaran tanah yang bersifat *rechts cadaster* (jaminan kepastian hukum dalam pendaftaran tanah).

Dalam Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 dijelaskan bahwa Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur dan 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.

Pendaftaran tanah merupakan hal yang sangat penting terutama dalam kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dewasa ini. Perkembangan masyarakat dengan jumlah populasi yang semakin bertambah pesat setiap waktunya mengakibatkan kebutuhan akan tanah semakin besar, sementara kuantitas tanah tidak bertambah. Kondisi seperti itu memicu munculnya berbagai konflik dan sengketa

pertanahan di mana tanah menjadi objek perebutan, perampasan dan lain sebagainya. Oleh karena itu pendaftaran tanah merupakan jalan keluar untuk memberi kekuatan atau bukti yang kuat bagi pemegang hak atas tanah dalam bentuk “sertifikat tanah”, sehingga ialah yang berwenang atau berkuasa secara sah atas suatu bidang tanah yang telah terdaftar. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran tanah, pendaftaran tanah bertujuan:

- a. untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan
- b. untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk Pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun yang sudah terdaftar,
- c. untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Pendaftaran tanah diselenggarakan oleh Kementerian Pertanahan, yang diterapkan dengan menggunakan teknologi

informasi dan komunikasi melalui Sistem Elektronik. Dalam penerbitan dokumen pada kegiatan pendaftaran tanah sesuai dengan Peraturan Menteri ARTKBPN No 3 Tahun 2023 BAB II tentang dokumen elektronik dalam kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali dari pemohon dapat diajukan melalui Sistem Elektronik dan Loker Pertanahan. Pemohon pendaftaran tanah untuk pertama kali mengisi formulir permohonan dan menggunggah seluruh kelengkapan dokumen persyaratan, atau pemohon menyampaikan surat permohonan disertai kelengkapan dokumen persyaratan melalui loket. Ketika dokumen telah terverifikasi dan dinyatakan telah lengkap memenuhi syarat, kemudian pemohon diproses melalui tahapan kegiatan yaitu :

- pengumpulan dan pengelolaan data fisik
- penelitian data yuridis, dan
- pembukuan dan penerbitan sertifikat, atau sertifikat-el.

Untuk menjamin kepastian hukum dalam pendaftaran tanah bagi pemegang hak atas tanah maka menurut peraturan pemerintah bagi pemegang hak atas tanah yang telah di daftarkan akan di berikan sertifikat sebagai bukti yang kuat. Sesuai dengan pasal 4 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor

24 Tahun 1997 yang menyatakan bahwa Untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a kepada pemegang hak yang bersangkutan diberikan sertifikat hak atas tanah.

3. Sertifikat Tanah

Setiap hak yang dibukukan itu dibuatkan salinan dari buku tanah yang bersangkutan, dan untuk menguraikan tanahnya dibuatkan surat ukur. Salinan buku tanah dan surat ukur setelah dijilid menjadi satu bersama-sama dengan suatu kertas sampul yang bentuknya ditetapkan dengan peraturan disebut sertifikat.

Klaudius Ilkam Hulu (2021:27), menyebutkan bahwa sertifikat tanah adalah surat keterangan yang membuktikan hak seseorang atas sebidang tanah, atau dengan kata lain keadaan tersebut menyatakan bahwa ada seseorang yang memiliki bidang tanah tertentu dan pemilikan itu mempunyai bukti yang kuat berupa surat yang dibuat oleh instansi yang berwenang.

Sertifikat 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.

Dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah di jelaskan bahwa Dokumen Elektronik adalah setiap informasi yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya yang dapat dilihat melalui sistem elektronik.

Dalam Peraturan Menteri ini juga dijelaskan terkait Sertifikat Elektronik yang selanjutnya disebut Sertifikat-el adalah sertfikat yang diterbitkan melalui sistem elektronik dalam bentuk dokumen elektronik yang data fisik dan data yuridisnya telah tersimpan dalam BT-el. Dalam Peraturan Menteri ART/KBPN no 3 tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah pasal 17 menjelaskan kegiatan pembukuan hak (Hak pengelolaan, ha katas tanah, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dilakukan pembukuan hak dalam buku tanah dilakukan oleh pejabat yang ditunjuk dengan memeriksa

kesesuaian data yuridis dan mengutip letak bidang tanah pada peta pendaftaran melalui sistem elektronik. Kegiatan pembukuan hak tersebut menghasilkan BT-el yang pengesahannya sekaligus pada Sertifikat-el, yang kemudian diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dan disahkan dengan adanya tanda tangan elektronik oleh pejabat yang berwenang. Sertifikat-el ini berlaku efektif setelah ditandatangani secara elektronik.

2.3. Prosedur Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah

Setiap kebendaan harus dilengkapi tanda bukti kepemilikannya, termasuk kepemilikan tanah harus dilengkapi dengan alat bukti yuridis. Pada proses pendaftaran tanah untuk mendapatkan sertifikat tanah terdapat dua mekanisme yang biasa dilakukan oleh kantor pertanahan (BPN) yaitu mekanisme pelayanan *front office* dan *back office* sebagai berikut :

a. Mekanisme pelayanan *Front Office*

Dalam pembuatan sertifikat ini di jelaskan dengan melalui urutan sebagai berikut :

1. Permohonan pendaftaran tanah/sertifikat tersebut dilakukan oleh Masyarakat baik secara individu maupun secara massal yang ditujukan kepada kepala Kantor Pertanahan.

2. Permohonan pendaftaran tanah disertai dengan berkas-berkas yang menunjukkan bukti kepemilikan atau penguasaan hak atas sebidang tanah. Berkas yang dimaksud dari surat-surat yang membuktikan kepemilikan hak atas tanah seperti berikut :

1. Petuk pajak bumi/landrente, girik, pipil atau kekitir
2. Akta yang telah dibubuhi tanda tangan kesaksian oleh kepala adat, lurah, atau kepala desa yang berisikan pernyataan mengenai pemindahan hak atas tanah dari si A kepada si B yang dibuat "dibawah tangan"
3. Akta PPAT yang berisikan pemindahan hak atas tanah dari A kepada B
4. Surat keterangan yang menunjukkan Riwayat tanah yang dibuat oleh kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB)
5. Groose akta hak Permohonan pendaftaran tanah disertai dengan berkas-berkas yang menunjukkan bukti kepemilikan atau penguasaan hak atas sebidang tanah
6. Surat keputusan dari pejabat keagrariaan yang berwenang berisikan pernyataan pemberian hak milik atas tanah dari negara/pemerintah kepada seorang
7. Risalah lelang yang dibuat oleh pejabat lelang yang berwenang, yang berisikan pernyataan bahwa seseorang

telah memenangkan lelang atas sebidang tanah yang diselenggarakan oleh Badan Utang Piutang Negara/BUPN

8. Surat penunjukan kaveling tanah pengganti tanah yang telah diambil oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah.

Selanjutnya berkas-berkas yang disebutkan diatas ditambah dengan Fotokopi KTP, tanda lunas PBB tahun terakhir, tanda lunas Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan jika tanah dan bangunannya bernilai lebih dari 30 juta dan tanah tersebut bukan warisan.

Berkas beserta dokumen - dokumen tambahan tersebut merupakan alat pembuktian data yuridis dan data fisik dibidang pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah termasuk didalamnya adalah kegiatan penerbitan sertifikat. Selanjutnya, apabila dokumen-dokumen tersebut telah digunakan untuk dasar pendaftaran tanah atau penerbitan sertifikat sebelumnya, maka dokumen-dokumen tersebut disimpan dan dipelihara dengan baik oleh Kantor Pertanahan. Berkas pendaftaran yang telah dinyatakan lengkap akan diproses dibagian Loker Data Permohonan, (baik itu berkaitan dengan permohonan pendaftaran tanah maupun permohonan pekerjaan pengukuran), untuk kemudian dicetak SPS (Surat

Permohonan Sertifikat), dan surat tanda terima berkas untuk diserahkan kepada pemohon sertifikat tanah. Pemohon yang telah menerima SPS (Surat Permohonan Sertifikat) dan tanda terima berkas kemudian melakukan pembayaran kepada bendahara khusus di loket pembayaran. Pembayaran tersebut dilakukan untuk membayar biaya pengukuran sebidang tanah yang besarnya sesuai dengan tarif yang telah ditentukan berdasarkan kelas luas bidang tanah yang diajukan permohonan sertifikatnya.

b. Mekanisme *Back Office*

Merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai bagian. Kantor Pertanahan yang mempunyai tugas untuk menyelesaikan permintaan permohonan sertifikat dalam melakukan identifikasi, pengukuran, pemetaan, dan memeriksa risalah data yuridis untuk pembuatan sertifikat. Mekanisme *back office* dalam pembuatan sertifikat sebagai berikut :

1. Mencari peta dasar pendaftaran tanah yang akan dilakukan pengukuran.
2. Pengukuran dan penetapan titik-titik dasar teknik oleh Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah (P2T). Pengukuran dan pemetaan dilaksanakan bidang demi bidang dengan satuan wilayah desa/kelurahan. Selanjutnya,

sebelum dilaksanakan pengukuran dan pemetaan, batas-batas tanah tersebut harus dipasang tanda batas dan ditetapkan batas-batasnya melalui asas kontradiktur delimitasi (dihadiri dan disetujui oleh pemilik tanah yang letaknya berbatasan langsung) dengan bidang tanah yang dimaksud. Selanjutnya, di dalam mekanisme back office ini Langkah akhir dalam pembuatan sertifikat adalah sebagai berikut:

- Pengolahan data ukuran dan hitungan koordinat.
- Penguploun dan bidang tanah pada peta dasar hingga pembuatan gambar ukur bidang-bidang tanah oleh P2T.
- Pembuatan peta pendaftaran tanah yang diturunkan dari gambar ukur yang telah dibuat.
- Pemeriksaan data yuridis dan penetapan batas serta pengesahannya oleh Kepala Kantor Pertanahan.
- Pengumuman serta mempublikasikan data fisik dan data yuridis bidang tanah dan peta bidang tanah selama 60 hari di Kantor Pertanahan, Kantor Kepala Desa, Kelurahan, surat kabar setempat, atau di lokasi tanah tersebut atas biaya pemohon.
- Penerbitan sertifikat, buku tanah, dan Surat Ukur yang dikutip dan peta pendaftaran tanah.

2.4. Badan Pertanahan Nasional

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Badan Pertanahan Nasional (BPN) pada awalnya dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 1988 sebagai peningkatan dari Direktorat Jenderal Agraria Departemen Dalam Negeri yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Presiden. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia berubah menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional dipimpin oleh Menteri yang sekaligus menjabat sebagai Kepala Badan Pertanahan Nasional. Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala badan Pertahanan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kementerian ATR/BPN mempunyai tugas “menyelenggarakan urusan pemerintahan di

bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara”. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian ART/BPN menyelenggarakan fungsi yaitu:

- a. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, survei dan pemetaan pertanahan dan ruang, penetapan hak dan pendaftaran tanah, penataan agraria, pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan, pengendalian dan penertiban tanah dan ruang, serta penanganan sengketa dan konflik pertanahan.
- b. koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- c. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

- e. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di daerah.
- f. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

2.5. Kantor Pertanahan

Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala.

Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala badan Pertahanan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada Pasal 20 Kantor Pertanahan melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan.

Dalam melaksanakan tugas diatas, Kantor Pertanahan menyelenggarakan beberapa fungsi :

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan
- b. pelaksanaan survei dan pemetaan
- c. pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah
- d. pelaksanaan penataan dan pemberdayaan
- e. pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan
- f. pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan
- g. pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik
- h. pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan
- i. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

2.6. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara jelas mengenai “Analisis Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar”, dapat dilihat melalui kerangka pemikiran di bawah ini :

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

