
**KINERJA KANTOR PERTANAHAN KOTA BAUBAU DALAM MENANGANI
PERMASALAHAN SERTIFIKASI TANAH****Oleh****Mustita Hadini¹⁾, Muh. Askal Basir²⁾, L.M. Azhar Sa'ban³⁾****^{1,2,3}Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik****Universitas Muhammadiyah Buton, Baubau Sulawesi Tenggara 93728, Indonesia****Email: titasamsung66@gmail.com, askal16basir@gmail.com, izharrazi@gmail.com****Abstract**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam pelayanan sertifikasi peralihan hak atas tanah. Hasil penelitian ini adalah bahwa Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam pelayanan peralihan hak atas tanah umumnya sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan tolak ukur sebagai berikut, Produktivitas mencapai target dan sudah memenuhi Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP). Hal ini dapat kita lihat dari penyelesaian peralihan hak atas tanah setiap bulannya yang semua permohonan peralihan hak atas tanah dapat diselesaikan tepat waktu dan juga tepat mutu. Responsivitas Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah baik. Dilihat dari tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kota Baubau terhadap harapan-harapan, aspirasi dan juga keluhan-keluhan yang dialami pemohon sertifikasi tanah. Sedangkan Akuntabilitas Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam peralihan hak atas tanah bisa dikatakan sudah cukup baik. Kantor Pertanahan Kota Baubau telah berupaya untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam masalah yang terkait dengan sertipikat ganda dengan meneliti dari berkas atau dokumen yang ada dengan tujuan dapat mengetahui sertipikat yang asli. Dalam tiap konflik dan sengketa pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan menjadi mediator yang baik dan dapat member solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Keywords: Strategi, Dinas Pertanahan Kota Baubau, Produktivitas, Responsivitas, Akuntabilitas

PENDAHULUAN

Pertanahan merupakan suatu kebutuhan yang sangat pokok saat ini, karena tanah merupakan asset yang sangat tinggi dan nilainya kan terus bertambah (Putra & Priyadi, 2019). Pertanahan merupakan suatu kebutuhan yang sangat pokok saat ini, karena tanah merupakan asset yang sangat tinggi dan nilainya kan terus bertambah. Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pasal 16 Ayat 1 menyebutkan bahwa terdapat beberapa hak atas kepemilikan tanah yaitu: Hak Pakai, Hak Sewa, Hak Tanah sebagai Hak Guna Bangunan, Hak Membuka Tanah, dan Hak memungut hasil hutan dan sebagainya (Sulastri, 2020).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan khususnya dalam mempercepat dan meningkatkan pelaksanaan pendaftaran tanah serta untuk menghilangkan anggapan masyarakat bahwa pengurusan sertifikat itu lama berbelit-belit dan mahal, maka pemerintah dituntut untuk lebih aktif dan tidak hanya bersifat menunggu pada masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya. Dengan demikian pemerintah wajib mendaftarkan seluruh bidang tanah di wilayah Indonesia baik dengan pendekatan sistematis dan sporadis (Lany, 2015).

Akan tetapi meskipun sudah ada landasan hukum yang kuat tentang sertifikasi tanah dari berbagai hak atas tanah tersebut, masih terdapat banyak masalah yang terjadi. Permasalahan

yang sering terjadi adalah tentang permasalahan batas tanah atau yang biasa disebut tanda batas kepemilikan tanah (Bur & Apriani, 2017). Batas tanah bisa saja berubah atau sengaja dirubah oleh pihak yang berusaha mengambil hak tanah orang lain, misalnya saja dengan menggeser patok atau batas tanah yang telah ada. Hal ini tentunya akan menjadi konflik antara pemilik tanah dengan pihak yang berusaha mengambil hak tanah tersebut (Navanya, Christian, 2019).

Selain permasalahan batas tanah tersebut, yang biasa terjadi adalah adanya Sertifikat asli atau palsu, ini sering digunakan dalam pembuatan surat keterangan kepala desa, surat keterangan warisan, surat segel jual beli maupun sebagai jaminan hutang. Hal inilah yang membuat surat keterangan asli tapi palsu ini menjadi salah satu penyebab konflik pertanahan (Abe & Witasari, 2020).

Dalam sertifikasi tanah yang biasa juga terjadi adalah adanya sertifikat tanah double. Permasalahan sertifikat double terjadi akibat kesalahan pengukuran yang bermula dari kesalahan dalam hal penunjukan batas tanah oleh pemilik yang sah. Kesalahan penunjukan batas tanah ini bisa terjadi karena ketidaksengajaan pemilik tanah atau memang pemilik tanah secara sengaja melakukan hal tersebut dengan maksud dan tujuan tertentu (Anatami, 2017). Sertifikat double ini dapat disalahgunakan oleh pemegang sertifikat, karena dengan adanya sertifikat double ini pemilik sertifikat tanah dapat mempergunakan sertifikat yang sama untuk hal-hal yang tentunya tidak sesuai dengan hukum dan aturan yang berlaku.

Berbagai permasalahan pertanahan yang terjadi tersebut merupakan persoalan yang harus diselesaikan dan menjadi tanggung jawab Kantor Pertanahan Kota Baubau selaku pemberi pelayanan sertifikasi tanah mempunyai peran yang sangat penting dalam bidang pertanahan di kota Baubau. Selain menangani berbagai permasalahan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Baubau juga

berkewajiban melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan sertifikasi tanah yang salah satu di antaranya adalah peralihan hak atas tanah. Peralihan hak atas tanah merupakan suatu perbuatan hukum yang bertujuan memindahkan hak dari satu pihak ke pihak lain.

Meskipun pemerintah telah mengatur mengenai tata cara pendaftaran tanah dan tata cara untuk memperoleh hak atas tanah, tidak jarang timbul konflik-konflik. Mulai dari adanya tanah yang tidak jelas statusnya atau dengan kata lain tanah tak bertuan akhirnya menjadi terlantar tak dapat dimanfaatkan dan masih banyaknya sengketa tanah dengan merebutkan hak atas kepemilikan tanah. Lahirnya konflik-konflik pertanahan pada dasarnya bermula pada kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pendaftaran atas kepemilikan tanah terutama masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan untuk melakukan pendaftaran hak atas tanah (Sumaryanto et al., 2016).

Untuk memperoleh suatu hak atas tanah, tiap-tiap orang atau individu dapat memohonkan dan mendaftarkan tanahnya terlebih dahulu di Kantor Pertanahan setempat. Pendaftaran tanah itu sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 pasal 5 tentang pendaftaran tanah dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Menurut pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, yang dimaksud dengan sertifikat adalah Tanda bukti yang meliputi hak atas tanah, hak pengelolaan, hak tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan (Sujastiawan, 2018).

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan untuk menyelesaikan sengketa pertanahan. Karena tanah mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia, contohnya tanah dapat dijadikan aset untuk kedepannya (Selvie Dwi Permatasari & Parlindungan Ronald Hasibuan,

2020). Dengan pendaftaran peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota maka masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah tersebut akan mendapat jaminan kepastian hukum mengenai pemilik tanah setelah diadakannya kegiatan peralihan hak atas tanah tersebut yang akan diperoleh dengan Sertifikat baru dengan data yuridis yang baru/nama pemilik hak yang baru. Berikut ini adalah tabel permohonan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Baubau tahun 2020 sampai dengan tahun 2021.

Tabel 1. Permohonan Peralihan Hak Atas Tanah Tahun 2020 – 2021

Tahun 2020	Jenis Permohonan	Jumlah
	Peralihan Hak Hibah	86
	Peralihan Hak Jual Beli	907
	Peralihan Hak Lelang	3
	Peralihan Hak pembagian Hak Bersama	22
	Peralihan Hak Penetapan atau Putusan Pengadilan	1
	Peralihan Hak Pewarisan	116
	Peralihan Hak Tukar-menukar	2

Tahun 2021	Jenis Permohonan	Jumlah
	Peralihan Hak Hibah	88
	Peralihan Hak Jual Beli	971
	Peralihan Hak Lelang	6
	Peralihan Hak Pemasukan Ke Dalam Perusahaan	6
	Peralihan Hak Pembagian Hak Bersama	12
	Peralihan Hak Penetapan atau Putusan Pengadilan	1
	Peralihan Hak Pewarisan	110
Peralihan Hak Tukar-menukar	3	

Dengan melihat table di atas, lamanya penerbitan sertifikat tanah ini menjadi suatu permasalahan. Yang menjadi faktor penyebab lamanya penerbitan sertifikat tanah ini apakah dikarenakan tanah tersebut bermasalah sehingga sertifikatnya sulit untuk diurus atau pelayanan yang diberikan dalam sertifikasi

tanah kurang optimal. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah. Dengan penelitian ini maka nantinya akan diketahui bagaimana Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam menangani permasalahan sertifikasi tanah.

LANDASAN TEORI

Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari kata *Job performance* yaitu prestasi kerja yang dicapai seseorang. *Performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja. Sedangkan menurut Anwar Prabu (2000;67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah suatu hasil yang didapat dari seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2002:105).

Dari pengertian tersebut, kinerja dapat pula kita artikan sebagai suatu proses yang diarahkan pada pencapaian hasil yang diinginkan. Adapun proses menunjukkan bagaimana pekerjaan terlaksana.

Indikator kinerja organisasi menurut Dwiyanto (2008:50) adalah:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas kemudian dirasa terlalu sempit dan *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu

memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan, dijadikan indikator karena banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap pelayanan. Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas, yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Menurut (Sampara Lukman 2000:27).

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015:108) pelayanan merupakan untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Definisi lain dari Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik, 2007:18)

Dari beberapa definisi diatas pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif. Menurut Maleong (2012:3) penelitian deskriptif kualitatif yakni sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Yang diarahkan untuk menjelaskan hal-hal atau masalah yang terjadi dan digambarkan sesuai dengan fokus masalah penelitian. Dalam pendekatan kualitatif, peneliti berusaha mengamati dan mengungkap realitas yang terjadi di lapangan kaitannya dengan Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam Memberikan Pelayanan Sertifikasi Peralihan Hak Atas Tanah.

Adapun teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah model analisis interaktif. Menurut H.B Sutopo (2002:91) Dalam analisis ini ada tiga komponen utama dalam analisis data yaitu: reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan membahas mengenai Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah. Untuk mengukur

kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam pelayanan sertifikasi peralihan hak atas tanah digunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini konsep produktivitas dibahas mengenai sejauh mana pelayanan peralihan hak atas tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Kota Baubau dan bagaimana hasil layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Semua masalah yang dilaporkan masyarakat kepada kita, sudah kita tangani dengan baik dan pendaftaran peralihan hak atas tanah juga sudah dicapai sesuai dengan standar dan acuan yang berlaku, sehingga syarat-syarat yang kita tetapkan harus dipenuhi pemohon agar bisa segera kita layani. Dari pihak Kantor Pertanahan sudah punya target dalam melayani tepat waktu sesuai dengan Standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan yang menargetkan waktu 20 hari peralihan hak atas tanah sudah bisa selesai. Tapi yang sering terjadi itu pihak pemohon syarat-syarat yang dibawa tidak lengkap, nah itu yang menyebabkan prosesnya menjadi lama dan tidak sesuai target yang sudah diatur di Standar Prosedur Operasi Pengaturan Dan Pelayanan (SPOPP).

Kepada masyarakat yang kurang begitu paham tentang syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan dalam balik nama, kami telah melakukan berbagai upaya, antara lain penyuluhan pada masyarakat yang dilaksanakan pihak BPN yang berkoordinasi dengan pihak Pemkot yang tahun ini sasarannya itu di 43 kelurahan Se Kota Baubau, dan juga kami sudah buat brosur tentang harga-harga dan syarat dalam memohonkan peralihan hak atas tanah yang bisa diambil di loket kita. Dan juga apabila masyarakat yang belum mendengar atau belum paham bisa tanya di loket informasi yaitu di loket 1. Setelah adanya berbagai upaya ini

saya lihat para pemohon banyak yang sudah paham tentang syarat apa aja yang harus dipenuhi, dah beda dengan dulu biasanya sering kali dokumen yang dimasukkan kurang lengkap

Setelah ada berbagai penyuluhan sekarang pemohon sudah jarang yang kurang syaratnya, hampir semua syarat yang dimasukkan pemohon sudah sesuai dengan syarat-syarat dan peraturan yang telah ditetapkan. Lagian kan ada loket informasi jadi kalau ada pemohon yang belum tau apa aja syarat yang harus dipenuhi bisa dipenuhi, kami pasti akan berusaha menjawab dengan jelas atas pertanyaan pemohon itu.

Dari hasil penjelasan di atas dapat diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah melakukan berbagai upaya terkait dengan permasalahan yang terjadi yaitu tentang kurang mengertinya pemohon atas syarat-syarat yang diajukan untuk peralihan hak atas tanah. Upaya yang telah dilakukan ternyata cukup terealisasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan dari beberapa orang yang telah di wawancara di atas yang semula belum jelas atas syarat-syarat yang dibutuhkan, setelah bertanya kepada petugas loket dan diberikan penjelasan dan brosur, beliau menjadi paham syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan.

Untuk melihat lebih jelasnya lagi terkait dengan peralihan hak atas tanah, berikut ini adalah tabel permohonan peralihan hak atas tanah periode Tahun 2020-2021.

Tabel 2. Permohonan Peralihan Hak Atas Tanah yang Terealisasi Tahun 2020-2021

Bulan	Permohonan	Penyelesaian	Sisa
01/2020	109	109	0
02/2020	106	106	0
03/2020	14	14	0
04/2020	47	47	0
05/2020	83	83	0
06/2020	81	81	0
07/2020	77	77	0
08/2020	67	67	0

09/2020	109	109	0
10/2020	115	115	0
11/2020	130	130	0
12/2020	116	116	0
01/2021	60	60	0
02/2021	95	95	0
03/2021	86	86	0
04/2021	109	109	0
05/2021	48	48	0
06/2021	125	125	0
07/2021	86	86	0
08/2021	121	121	0
09/2021	111	111	0
10/2021	90	90	0
11/2021	96	96	0
12/2021	151	151	0

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Baubau

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam melayani pemohon Peralihan hak atas tanah sudah cukup memenuhi target yang telah ditetapkan sesuai dengan Standar Prosedur Operasi Pengaturan Dan Pelayanan (SPOPP) yaitu waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan peralihan hak atas tanah adalah 20 hari.

Untuk memenuhi target yang belum optimal kami melakukan berbagai upaya, di antaranya dengan peningkatan disiplin pegawai, selain itu juga ada standarisasi SDM, kemudian melakukan pengawasan melekat. Untuk lebih intens lagi kita mengirim pegawai dari sini untuk mengikuti pelatihan di tingkat Provinsi yang sifatnya insidental kami melakukan berbagai upaya untuk memberikan target pelayanan yang tepat waktu dan tepat mutu, diantaranya lewat pelatihan yang diadakan di tingkat Provinsi, selain itu juga teknologi komputerisasi lebih kami tingkatkan, memperbaiki sarana gedung, dan juga peningkatan etos kerja.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa produktifitas Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah cukup menampakkan hasil yang baik dalam rangka

pelayanan peralihan hak atas tanah. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan pemohon yang positif mengenai upaya dari Kantor Pertanahan Kota Baubau mengenai penjelasan kepada tiap pemohon yang belum mengerti syarat apa saja yang dibutuhkan dalam peralihan hak atas tanah dan bagaimana prosedur yang harus dijalani

2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas menggambarkan secara langsung kemampuan Kantor Pertanahan dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi dan memenuhi kebutuhan, keluhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam menangani penyakit sertifikasi tanah khususnya dalam peralihan hak atas tanah.

Dalam operasionalnya Kantor Pertanahan Kota Baubau juga harus mampu menanggapi keluhan, tuntutan, kebutuhan masyarakat sehingga penanganan permasalahan dalam peralihan hak atas tanah dapat berjalan sebagaimana yang telah direncanakan sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam peralihan hak tanah mereka.

Dalam pelayanan sertifikasi tanah ini khususnya peralihan hak atas tanah ini, pihak Kantor Pertanahan Kota Baubau telah menampung berbagai keluhan, aspirasi, dan tuntutan terkait dengan masalah dalam peralihan hak atas tanah dan juga telah memberikan penyuluhan kepada masyarakat melalui tim yang beranggotakan pegawai Pemerintah kota Baubau dan pegawai Kantor Pertanahan Kota Baubau. Pihak Kantor Pertanahan Kota Baubau telah melakukan penyuluhan pada masyarakat yaitu melaksanakan kegiatan layanan rakyat

sertifikasi tanah yang sarasanya itu adalah penyuluhan atau pemberian informasi tentang hukum-hukum pertanahan dan pelaksanaannya serta pelayanan pendaftaran.

Dari penuturan wawancara di atas diketahui bahwa pihak Kantor Pertanahan telah melakukan berbagai upaya terkait dengan masalah peralihan hak atas tanah, di antaranya dengan melakukan berbagai penyuluhan dan kegiatan. Dengan adanya penyuluhan seperti ini masyarakat yang kurang paham tentang peralihan hak atas tanah bisa mengetahui bagaimana proses dan cara peralihan hak atas tanah.

Responsivitas Kantor Pertanahan Kota Baubau sangat penting dalam melayani kebutuhan dan aspirasi masyarakat, karena hal ini bisa dijadikan sebagai bukti nyata bahwa Kantor Pertanahan Kota Baubau merespon terhadap segala aspirasi maupun keluhan-keluhan masyarakat dan juga tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan adanya responsivitas yang tinggi dalam suatu organisasi akan dapat mewujudkan kinerja yang baik.

Terhadap tuntutan dan keluhan masyarakat, pihak Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah menyediakan loket pengaduan pelayanan dan juga melayani mediasi dalam pemecahan masalah melalui seksi sengketa dan konflik pertanahan yang sudah terstruktur di Kantor Pertanahan Kota Baubau.

Kantor Pertanahan Kota Baubau telah menyediakan loket pengaduan pelayanan, sehingga sekarang ini telah terdapat lima loket yang terdiri dari:

- 1) Loket I : Informasi
- 2) Loket II :Penerimaan berkas permohonan
- 3) Loket III : Pembayaran biaya permohonan
- 4) Loket IV : Pengambilan produk
- 5) Loket V : Pengaduan pelayanan

Dengan adanya loket pengaduan pelayanan, masyarakat bisa mengadukan secara langsung kepada Kantor Pertanahan terkait permasalahan atau keluhan yang dialami.

Responsivitas Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam menanggapi keluhan dari pemohon, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Kantor Pertanahan sudah cukup baik kepada pemohon sertifikasi peralihan hak atas tanah. Keluhan dari pemohon sertifikat tanah bisa tersampaikan langsung melalui loket pengaduan pelayanan. Di loket ini juga pemohon sertifikat tanah diberi kesempatan untuk menyampaikan harapan-harapan mereka, maupun saran yang mereka ingin sampaikan terkait peralihan hak atas tanah. Dengan adanya keluhan maupun saran dari pemohon sertifikat, Kantor pertanahan berupaya untuk menanggapi keluhan maupun saran tersebut dengan baik dan berusaha mewujudkan apa yang diharapkan pemohon sertifikat tanah.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Akuntabilitas Kantor Pertanahan Kota Baubau dapat didefinisikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan dalam sertifikasi tanah, lebih khususnya lagi dalam peralihan hak atas tanah kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan dalam meminta pertanggungjawaban tersebut. Pertanggungjawaban Kantor Pertanahan Kota Baubau adalah kepada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).

Tanggungjawab Kantor Pertanahan Kota Baubau sebagai satu-satunya pemberi pelayanan pertanahan di bidang pertanahan di Kota Baubau memegang peranan penting dalam menjalankan tugasnya tersebut. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan dibidang pertanahan, kantor pertanahan Kota Baubau harus mempunyai laporan yang bisa

dipertanggungjawabkan dan bisa menjalankan tugasnya dengan baik.

Kantor Pertanahan pelayanan sertifikasi tanah sangat besar karena mengingat setiap orang yang mempunyai tanah membutuhkan yang namanya sertifikat tanah, sehingga perlu adanya upaya dan rasa tanggung jawab yang tinggi untuk melaksanakan seluruh kegiatan pelayanan di bidang pertanahan agar masyarakat khususnya di Kota Kota Baubau sudah mempunyai sertifikat atas tanah mereka.

Selain ketentuan-ketentuan pertanahan pada umumnya, dalam melaksanakan tugas pelayanan acuan yang kami gunakan ada banyak, antara lain itu Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan yang disingkat SPPOP, kemudian PP No.128 tahun 2015 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Dalam melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan sertifikasi tanah pastinya menggunakan banyak acuan yang kami gunakan dengan harapan bisa memberikan pelayanan yang optimal, tiap biaya yang harus dikeluarkan untuk membuat sertifikat ya udah ada aturannya yaitu di PP No.128 tahun 2015. Tiap kegiatan yang kami lakukan juga pasti ada laporannya. Tiap bagian mempunyai laporan masing-masing yang harus dipertanggung jawabkan, dan setelah itu laporan tiap bagian dikumpulkan jadi satu

Kalau ditemukan Sertifikat asli tapi palsu ataupun sertipikat ganda ya kita langsung teliti berkas penelitiannya hal ini dilakukan untuk investigasi guna mencari kebenaran dan untuk sertipikat yang tidak sah maupun palsu dinyatakan tidak sah kita melihat dengan No.seri setipikat serta pengamannya, kemudian capnya juga kita priksa, pejabatnya juga yang menandatangani kita cek apakah sesuai atau tidak, kalau yang sertipikat ganda itu ya kita cari kebenarannya mana yang asli mana yang tidak, serta mencarikan solusi yang terbaik bagi yang bersengketa.

Kantor Pertanahan Kota Baubau telah berupaya untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan sertipikat ganda, akan tetapi yang menjadi hambatan adalah menemukan solusi yang bisa diterima kedua belah pihak yang sedang bermasalah, sehingga untuk menyelesaikan permasalahan tersebut cukup memakan waktu yang lama. Kantor Pertanahan Kota Baubau telah melaksanakan tanggung jawab sebagai mediator antara pihak yang bersengketa dengan memberi solusi yang bisa diterima oleh kedua belah pihak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau termasuk dalam kategori baik, dilihat dari indikator yang ada yakni produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam peralihan hak atas tanah juga sudah cukup baik karena sudah mencapai target dan sudah memenuhi Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP). Hal ini dapat kita lihat dari penyelesaian peralihan hak atas tanah setiap bulannya yang semua permohonan peralihan hak atas tanah dapat diselesaikan tepat waktu dan juga tepat mutu.
2. Responsivitas Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah baik. Dilihat dari tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kota Baubau terhadap harapan-harapan, aspirasi dan juga keluhan-keluhan yang dialami pemohon sertifikasi tanah. Kantor Pertanahan Kota Baubau mengacu pada Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna

pemohon sertifikasi peralihan hak atas tanah.

3. Akuntabilitas Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam peralihan hak atas tanah bisa dikatakan sudah cukup baik. Kantor Pertanahan Kota Baubau telah berupaya untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam masalah yang terkait dengan sertipikat ganda dengan meneliti dari berkas atau dokumen yang ada dengan tujuan dapat mengetahui sertipikat yang asli. Dalam tiap konflik dan sengketa pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan menjadi mediator yang baik dan dapat member solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Saran

1. Perlu adanya penyederhanaan prosedur dalam pelayanan peralihan hak atas tanah karena masih cenderung rumit dan juga tentang kejelasan biaya yang harus dikeluarkan, sehingga masyarakat yang mengurus peralihan hak atas tanah bisa dapat dengan mudah mengurus sertifikatnya.
2. Kantor Pertanahan Kota Baubau sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi. Meskipun selama ini Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah menanggapi dengan baik berbagai keluhan yang ada, diharapkan selanjutnya untuk berupaya lebih baik lagi agar dapat meminimalis keluhan yang dialami pemohon. Perlu juga adanya rapat evaluasi kinerja yang intensif yang bertujuan mengevaluasi kinerja, sehingga Kantor Pertanahan Kota Baubau dapat mengetahui kekurangan-kekurangan kinerjanya dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon sertipikat tanah. Dengan mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada, Kantor Pertanahan Kota Baubau dapat memperbaiki kekurangan

tersebut sehingga kinerjanya bisa menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abe, R. S., & Witasari, A. (2020). Tinjauan Hukum Terhadap Prosedur Pengukuran Ulang Tanah Sebagai Penyelesaian Sengketa Batas Kepemilikan Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Blera. *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*, 48–64. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/view/8791/4006>
- [2] Agus Dwiyanto, dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University press.
- [3] Anatami, D. (2017). Tanggung Jawab Siapa, Bila Terjadi Sertifikat Ganda Atas Sebidang Tanah. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(1), 1–17. <https://media.neliti.com/media/publications/240380-tanggung-jawab-siapa-bila-terjadi-sertif-dc64e88e.pdf>
- [4] Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-2. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- [5]
- [6] Bur, A., & Apriani, D. (2017). Sertifikat Sebagai Alat Pembuktian Yang Kuat Dalam Hubungannya Dengan Sistem Publikasi Pendaftaran Tanah. *UIR Law Review*, 1(2), 127–136.
- [7] Hasibuan, Malayu SP. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. ed 5. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] H.B. Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.
- [9] Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.

- [10] Lany, B. (2015). Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(1), 134–138.
- [11] Maleong J. Lexy. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [12] Navanya, Christian, H. C. (2019). *Jurnal spektrum hukum*. 1550(28), 52–65. <https://doi.org/10.35973/sh.v16i2.1181>
- [13] Putra, V. B. W., & Priyadi, B. P. (2019). Analysis of low performance of the Bekasi City land agency in land certification services. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/24828>
- [14] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [15] Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.
- [16] Selvie Dwi Permatasari & Parlindungan Ronald Hasibuan. (2020). *MENYELESAIKAN SERTIFIKAT GANDA DI KOTA BATAM PENDAHULUAN* Penilaian kinerja merupakan sebuah kegiatan yang sangat penting dan harus dilakukan karena dapat menjadi tolak ukur untuk melihat keberhasilan suatu instansi agar dapat mencapai tujuannya . Untuk in. 4(2), 198–213.
- [17] Sujastiawan, A. (2018). *Studi Pelayanan Publik Terhadap Sertifikasi Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumbawa*.
- [18] Sulastri, Y. Y. W. &. (2020). *Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria di Desa Baros , Basic Provisions Concering Assistance Basic Act Of Agrarian Affairs In Basic Law Of Agrarian Affairs No . 50 1960 In Kelurahan Baros , Kecamatan Baros , Kabupaten Serang*. 1(1), 26–35.
- [19] Sumaryanto, N., Syahyuti, N., Saptana, N., & Irawan, B. (2016). Masalah Pertanahan di Indonesia dan Implikasinya Terhadap Tindak Lanjut Pembaruan Agraria. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 20(2), 1. <https://doi.org/10.21082/fae.v20n2.2002>. 1-19
- [20]