

## Efektivitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan

Makmur Kambolong<sup>1</sup>; Muh. Nasir<sup>2</sup>; Kartika Dwi Suryaningrum<sup>3</sup> Rekha Adji Pratama<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Halu Oleo, kartika.dwisuryaningrum@gmail.com

### Abstrak

Sertifikat hak milik atas tanah adalah inovasi pemerintah yang muncul karena hukum. Berdasarkan PP Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Dalam PP Nomor 24 pasal 1 ayat 1. Penelitian ini dilakukan pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini berupa penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara purposive sampling. Sedangkan teknik analisis data yang menggunakan model analisis deskriptif kualitatif dengan mendasarkan pada pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan dinilai kurang efektif. Hal ini ditinjau dari 4 aspek: 1) pencapaian tujuan, 2) ketepatan waktu, 3) manfaat, 4) hasil. Dari 4 aspek tersebut diketahui yang masih dalam masalah adalah aspek ketepatan waktu dan aspek hasil yakni dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Kabupaten Konawe Selatan masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

**Kata kunci :** *Efektivitas, Pelayanan, Sertifikat Hak Milik Atas Tanah.*

### Abstract

Land title certificates are a government innovation that arose because of the law. Based on Government Regulation Number 24 of 1997 concerning land registration. In Government Regulation Number 24 article 1 paragraph 1. This research was conducted at the National Land Agency of South Konawe District. The method carried out in this study is in the form of qualitative descriptive research with data collection through observation, interviews, and documentation. The determination of informants in this study was carried out by purposive sampling. While data analysis techniques that use qualitative descriptive analysis models based on data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. The results of this study show that the Effectiveness of Services in Issuance of Land Title Certificates at the National Land Agency of South Konawe Regency is considered less effective. This is viewed from 4 aspects: 1) achievement of goals, 2) timeliness, 3) benefits, 4) results. Of these 4 aspects, it is known that what is still in problem is the punctuality aspect and the result aspect, namely in the Issuance of Land Title Certificates in South Konawe Regency is still not in accordance with Standard Operating Procedures.

**Keywords:** *Effectiveness, Services, Land Title Certificates.*

## Pendahuluan

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah bertugas sebagai penyedia layanan publik. Pelayanan publik merupakan usaha pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung. Jenis pelayanan publik bisa berupa pelayanan administratif, pelayanan jasa, dan pelayanan barang. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur serta hubungan antara penyelenggara dalam pelayanan publik dengan masyarakat perlu adanya kepastian hukum.

Hal ini jelas tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, Undang-undang tersebut menegaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dijalankan dengan layak sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik dan tujuan awal pelayanan ini. Hal tersebut juga berlaku pada pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah.

Sertifikat hak milik atas tanah adalah inovasi pemerintah yang muncul karena hukum. Berdasarkan PP Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Dalam PP Nomor 24 pasal 1 ayat 1 berbunyi bahwa "Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya." Sertifikat tanah ini juga bersifat perseorangan. Dan fungsi dari sertifikat tanah ini digunakan sebagai legalitas hak milik atas tanah atau sebagai bukti yang kuat dalam kepemilikan lahan/ tanah seseorang. Tanah merupakan kekayaan alam yang diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Esa sebagai sumber daya alam dimana tanah memiliki peranan penting dalam kelangsungan hidup manusia, baik digunakan sebagai tempat tinggal, bertani, untuk daerah perkebunan, dan berdagang ataupun industri serta investasi. Dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah ini berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010. Dalam aturan tersebut ditegaskan bahwa pada pelayanan dan pengaturan pertanahan ini dilaksanakan secara terbuka, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Mendukung program kerja pemerintah, maka Badan Pertanahan Nasional sebagai lembaga pemerintah nonkementerian di Indonesia ini diberikan kewenangan untuk menjalankan tugas dalam mengelola bidang

pertanahan di Indonesia. Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Kewenangan pertanahan termasuk dalam urusan pemerintah konkuren, di mana urusan pemerintah dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota.

Kabupaten Konawe Selatan merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sulawesi Tenggara, secara geografis terletak di bagian tenggara Provinsi Sulawesi Tenggara dengan luas daerah menurut Kecamatan di Kabupaten Konawe Selatan tahun 2020 total area 4200,89 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 25 kecamatan dengan 351 desa dan 15 kelurahan dengan total penduduk sejumlah 308.524 jiwa berdasarkan hasil registrasi penduduk pada tahun 2020. Selatan masih banyak masyarakat yang belum memiliki sertifikat hak milik atas tanahnya di Kabupaten Konawe. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang merasa bahwa pembuatan sertifikat hak milik atas tanah tidak terlalu penting beserta ketidak tahuan masyarakat akan proses atau tata cara dalam pengurusan pembuatan sertifikat hak milik atas tanah. Tentu hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi birokrasi mengenai tata cara pembuatan sertifikat hak milik atas tanah kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara awal penulis dengan Asrul (Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak) Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan terkait efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan dapat dikatakan masih dalam masalah. 1) Pencapaian tujuan, kegiatan yang telah ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan untuk mencapai tujuan berjalan kurang maksimal dikarenakan masih banyaknya masyarakat awam mengenai tata cara penerbitan sertifikat hak milik atas tanah serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Hal ini yang membuat malas untuk mengurus pendaftaran tanahnya. 2) Ketepatan waktu, penyelesaian penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP. Hal tersebut dikarenakan pemohon penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak mengetahui mengenai tata cara pengurusan penerbitan sertifikat tanah dan berkas pemohon yang kurang dan perlu adanya perbaikan kembali sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, serta adanya beberapa masalah yang terjadi dilapangan. 3) Hasil, adanya hasil yang tidak sesuai harapan sebagian pemohon penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut ini berkaitan dengan indikator-indikator konsep efektivitas yang dikemukakan oleh (Harahap 2017). Mengenai indikator manfaat yang terdapat pada teori (Harahap,2017) sejauh ini cukup dirasakan oleh

pemohon penerbitan sertifikat tanah, yakni sebagai bukti kepemilikan yang sah atas tanah yang dimilikinya serta mempunyai kepastian hukum sehingga mampu mengurangi konflik pertanahan

Studi-studi mengenai efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan urusan pertanahan sudah banyak dilakukan seperti studi dari Harahap (2017) yang mengkaji efektivitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan. Kemudian studi dari Ismail (2017) yang meneliti mengenai Efektivitas Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kota Makassar. Selain itu studi Sutjiatmi, & Merlina (2018) Efektivitas Pelayanan Penertiban Sertifikat Tanah yang lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal, serta studi dari Zatira & Thamrin (2022) yang memfokuskan pada efektivitas pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dalam Penerbitan Sertifikat Tanah. Dari studi-studi tersebut belum ditemukan penelitian yang mengambil lokasi penelitian pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan berkaitan dengan masalah efektivitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian di Kabupaten Konawe Selatan dengan fokus ruang lingkup penelitian mengenai efektivitas pelayanan terhadap penerbitan sertifikat hak milik atas tanah.

## Metode

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan. Sumber data terdiri dari primer dan sekunder, di mana teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* yaitu Kepala Sub. Bagian Tata Usaha BPN Kabupaten Konawe Selatan, Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak BPN Kabupaten Konawe Selatan, Petugas Loker Pelayanan BPN Kabupaten Konawe Selatan, Pemohon Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah (sebanyak 5 orang). Selanjutnya teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan data, proses reduksi, penyajian data dan verifikasi data. (Miles, Huberman, & Saldana, 2014) dalam (Ramdani, Nasir, & Sudirman, 2021)

## Hasil dan Pembahasan

## Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan

### a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang dimaksud adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin di capai oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan. Pencapaian tujuan ini merupakan bagian dari unsur penting dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan. Kegiatan dapat dikatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dapat tercapai.

Untuk mengetahui tujuan yang ingin dicapai oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan penulis melakukan wawancara bersama Asnani,SP (Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan) yakni :

“Tujuan dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan mengacu pada Visi dan Misi dari BPN itu sendiri. Sebagai implementasi Misi untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah ini memiliki target kegiatan melalui Program PTSL dengan tujuan untuk menerbitkan sertifikat yang belum terdaftar yang setiap tahunnya target yang diberikan oleh kementerian ATR/BPN berubah-ubah. Namun untuk penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang dilakukan secara mandiri tidak memiliki target.” (Hasil wawancara, 18 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, tujuan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan ialah mengacu pada Visi dan Misi kantor tersebut. Dimana untuk mencapai tujuan/ sasaran kantor tersebut khususnya pada penerbitan sertifikat hak milik atas tanah maka ditentukan target setiap tahunnya yang diberikan oleh kementerian ATR/BPN.

Namun dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan ini masih terdapat kendala yang menyebabkan lamanya proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Maka penulis melakukan wawancara bersama Handrasi (Petugas Loker Pendaftaran BPN Konawe Selatan) menjelaskan bahwa:

“Kebanyakan pemohon yang datang untuk mengurus penerbitan sertifikat tanahnya merupakan masyarakat yang awam akan tata cara dan juga syarat dari proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Pemohon datang dengan berkas yang belum lengkap karena ketidak tahuannya mengenai persyaratan dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah, serta banyaknya pemohon yang tidak mengetahui istilah-istilah pertanahan.” (Hasil Wawancara, 17 November 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, lamanya proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang disebabkan karena banyaknya masyarakat awam mengenai tata cara dan juga persyaratan yang dibutuhkan sehingga mengalami kesulitan pada saat melengkapi berkasnya dan pada saat pengumpulan berkas masih banyak terjadi seperti berkas pemohon yang kurang ataupun berkas pemohon yang salah yang mengakibatkan berkas tersebut harus dikembalikan untuk dilengkapi kembali.

Selain itu petugas juga mengalami kendala dalam memberikan arahan atau informasi kepada pemohon yang awam mengenai pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Maka, penulis melakukan wawancara kepada Handrasi (Petugas Loker Pendaftaran BPN Konawe Selatan) terkait solusi yang diambil dalam mengatasi permasalahan tersebut. Dengan hasil:

“Cara untuk memberikan arahan atau pemahaman terhadap pemohon yang masih awam terhadap tata caranya itu kami dari petugas loket menanyakan terlebih dahulu tentang dasar perolehan tanah pemohon apakah tanah diperoleh dari hibah, waris, dan lain-lain. Kemudian di berikan blangko tentang tata cara atau persyaratan yang diperlukan dalam proses penerbitan sertifikat tanahnya kemudian petugas loket menjabarkan apa saja yang menjadi syaratnya serta pemohon diberikan penjelasan dari masing-masing item dari persyaratannya dari proses yang mereka inginkan apakah penerbitan sertifikat baru atau lain sebagainya.”  
(Wawancara 17 November 2021)

Dalam wawancara tersebut, upaya petugas loket dalam memberikan arahan kepada pemohon awam agar informasi maupun arahan yang diberikan dapat diterima dengan jelas oleh pemohon maka petugas loket perlu memberikan bahasa yang mudah dipahami oleh pemohon tentang apa istilah-istilah pertanahan dengan menjelaskan masing-masing item dari persyaratannya.

Selain banyaknya masyarakat awam yang tidak mengetahui tata cara serta syarat yang harus dipenuhi, pemohon juga belum menyadari pentingnya sertifikat hak milik atas tanah, hal ini didukung dengan hasil wawancara penulis bersama Asmar sebagai perwakilan Desa Sanday Kecamatan Angata yang mengurus dalam program PTSL. Menerangkan bahwa:

“Setelah saya memberikan informasi kepada masyarakat yang bersangkutan bahwa Desa Sanday mendapat kuota dari BPN untuk mendaftarkan tanahnya tetapi setelah saya memberikan formulirnya justru masyarakat malah malas untuk mengisi

formulir tersebut dan tidak mau repot dalam mengumpulkan berkas-berkasnya.” (Wawancara 18 November 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, salah satu penyebab banyaknya tanah yang belum didaftarkan ke Badan Pertanahan Nasional dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya sertifikat hak milik atas tanah. Selanjutnya masalah yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat kesalahan pada saat pencetakan sertifikat. Hal ini dijelaskan pada wawancara penulis terhadap Asnani (Kasubag Tata Usaha BPN Kabupaten Konawe Selatan) menyatakan bahwa:

“Terkadang masyarakat memberikan data yuridis yang salah seperti nama yang tidak sesuai antara KTP dan KK. Hal ini disebabkan ketika petugas yuridis sudah interview duluan kepada pemohon namun belum di setorkan ktp nya. Jadi nama yang di cetak di sertifikat biasa tidak sesuai dengan KTP.”(Wawancara 18 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kesalahan yang terdapat pada sertifikat hak milik atas tanah disebabkan karena kesalahan pada saat pengumpulan data yuridis yang dikumpulkan oleh petugas yuridis. Namun data yang dikumpulkan tidak disesuaikan terlebih dahulu dengan KTP dan KK pemohon.

Selanjutnya penulis juga menemukan kendala petugas pada saat proses pengukuran di lapangan, yang dijelaskan oleh Asnani, (Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan) pada saat wawancara dengan penulis, yakni:

“Pada saat proses pengukuran, pemohon tidak berada di tempat dengan alasan ada yang keluar kota dan sebagainya. Sehingga ini menjadi masalah. Kadang juga ada yang menyangga, adanya sengketa tanah, karena pada saat proses pengukuran itu harus ada saksi batas sebelah utara, barat, selatan, timur. Kemudian tidak ada saksi yang bisa menunjukkan batas-batas itu.” (Wawancara 18 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPN Konsel, bahwa kendala yang ditemukan petugas pada saat pengukuran bidang tanah termohon adalah tidak adanya pemohon dilokasi tersebut, tidak ada saksi-saksi batas tanah, adanya sanggahan, sengketa tanah dan lain sebagainya.

Selanjutnya di BPN Konawe Selatan terdapat kasus proses pendaftaran yang ditutup sebelum proses penerbitan sertifikat selesai. Hal ini diketahui oleh penulis melalui wawancara terhadap Handrasi (Petugas Loket Pendaftaran BPN Kabupaten Konawe Selatan), dengan hasil:

“Proses pendaftaran dapat ditutup sebelum terbit sertifikat selesai sering terjadi karena ada kesalahan pada saat pendaftaran yang disebabkan karena pada saat pemohon sedang dalam proses daftar pemberian haknya itu terkendala oleh BPHTB. BPHTB itu Bea Perolehan Atas Tanah dan Bangunan yang dibayarkan ke DISPENDA. Jika tanah yang didaftarkan pemohon terkena BPHTB namun pemohon tidak segera membayarkan ke DISPENDA dalam jangka waktu 9 bulan maka otomatis SK BPHTB nya mati sehingga ditutup berkas pendaftaran dan biaya pendaftaran yang telah masuk di PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) akan hangus. Jika ingin dilanjutkan kembali maka pemohon harus mendaftarkan kembali dari proses awal lagi. Namun Jika tidak terkena bphtb masa berlaku SK adalah 3 bulan. Jadi dalam waktu 3 bulan tidak ada lanjutan untuk permohonan pendaftaran SK Haknya maka akan mati.” (Hasil Wawancara 24 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlambatnya pemohon membayarkan BPHTB dan pemohon tidak menindak lanjuti proses pendaftaran tanahnya maka dapat memengaruhi perbedaan jumlah terbitnya hak milik perorangan dan jumlah permohonan hak milik yang masuk yang dilakukan secara mandiri. Hal ini didukung dengan wawancara penulis bersama Asrul, S.E ( Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak BPN Kabupaten Konawe Selatan), dengan hasil:

“Kasus sertifikat ditutup sebelum diterbitkan itu biasa di sebabkan oleh karna adanya sanggahan, pemohon yang tanahnya terkena bphtb terlambat untuk membayarkan tanahnya maka sk bphtb hangus serta uang pendaftaran hangus karena sudah masuk di penerimaan negara bukan pajak. sehingga jika ingin dilanjutkan kembali maka pemohon harus mengulangi proses pendaftaran dari awal kembali dan harus membayar uang pendaftaran kembali.” (Hasil Wawancara 22 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka ditutupnya proses pendaftaran sebelum terbit sertifikat hak milik atas tanah disebabkan karena pemohon terlambat untuk membayar BPHTB, serta masalah yang terjadi di lapangan seperti terjadi sanggahan terhadap bidang tanah termohon. Hal tersebut tentu memengaruhi perbedaan antara jumlah permohonan yang masuk dan sertifikat yang terbit seperti pada tabel 1

Berdasarkan tabel 1 , jumlah permohonan yang masuk pada tahun 2016-2019 mengalami penurunan. Kemudian pada tahun 2020-2021 mengalami peningkatan. Akan tetapi, sertifikat hak milik yang terbit dari tahun 2016-2017 sesuai dengan permohonan yang masuk sedangkan sejak 2018-2021 selalu terbit tidak sesuai permohonan yang masuk. Hal ini

disebabkan karena terjadi beberapa masalah pada saat proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah antara lain: pemohon tidak segera membayar BPHTB selama SK BPHTB aktif, adanya sanggahan terhadap bidang tanah termohon, serta tidak ada tindak lanjut dari pemohon setelah SK Permohonan terbit. Akan tetapi hal ini tidak memengaruhi target.

**Tabel 1.** Data Permohonan Hak Milik Perorangan Tahun 2016-2021

NO	TAHUN	PERMOHONAN MASUK	TERBIT HAK MILIK
1	2016	197	197
2	2017	144	144
3	2018	115	103
4	2019	38	31
5	2020	58	49
6	2021	89	82

*Sumber: Data BPN Kabupaten Konawe Selatan (2021)*

Berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis, pada gambar tabel 2 mengenai capaian kerja legalisasi asset pada tahun 2016 s.d. 2020 Kegiatan legalisasi asset dapat diselesaikan 100% sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan jumlah target bidang berbeda setiap tahunnya. Yakni:

**Tabel 2.** Capaian Kinerja Legalisasi Asset Tahun 2016 s.d. 2020

PRONA/ PTSL		
TAHUN	TARGET(BIDANG)	REALISASI
2016	2.000	2.000
2017	8.350	8.350
2018	2.800	2.800
2019	8.500	8.500
2020	10.000	10.000

*Sumber: Data BPN Kabupaten Konawe Selatan (2021)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, tujuan/ sasaran dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan masih terdapat masalah dalam proses penerbitan sertifikat tanah yakni banyaknya masyarakat awam yang mengakibatkan kurangnya berkas pemohon serta terjadinya kesalahan pada berkas pemohon, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya penerbitan sertifikat tanah, terdapat kendala yang dialami oleh petugas pada saat dilapangan seperti adanya sanggahan, sengketa tanah, pemohon tidak berada dilokasi, tidak adanya saksi-saksi batas tanah. Namun target yang telah di tentukan dari kementerian ATR/BPN kepada BPN Konawe Selatan dapat diselesaikan setiap tahunnya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Ismail, I.(2017) dan sejalan dengan Keban (2004), mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

#### **b. Ketepatan Waktu**

Mengenai ketepatan waktu Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah masih belum sesuai SOP yang telah ditetapkan. Pada pelayanan pendaftaran tanah pertama kali ketepatan waktu yang diatur dalam SOP adalah 98 (Sembilan puluh delapan) hari. Hal tersebut disebabkan beberapa masalah. Sehubungan dengan ini, penulis melakukan wawancara dengan Asnani, SP (Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPN Konsel) menyatakan bahwa:

“Pelayanan mengenai ketepatan waktunya tidak sesuai SOP. Hal ini disebabkan karena sertifikat yang di terbitkan belum bersertifikat elektronik jadi mengharuskan pejabat yang berwenang untuk menandatangani sertifikat tersebut namun terkadang pejabat yang berwenang untuk menandatangani sertifikat tidak berada di tempat. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu penghambat. Kemudian hal yang mempengaruhi ketepatan waktu petugas dalam menerbitkan sertifikat hak milik atas tanah ini disebabkan karena jaringan yang lemot, berkas pemohon yang tidak lengkap.” (Wawancara 18 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPN Konsel, bahwa penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai ketentuan waktu pada SOP yang ditetapkan disebabkan karena pejabat yang diberi wewenang untuk menandatangani sertifikat tidak berada ditempat, jaringan yang lemot, dan berkas pemohon yang kurang. Untuk memperjelas hal tersebut, penulis juga melakukan wawancara dengan Asrul, SE (Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak BPN Konsel) menjelaskan bahwa:

“Kendala yang biasa terjadi jika sertifikat tanah tidak terbit sesuai SOP itu disebabkan karena ada masalah seperti ada nya sanggahan, adanya sengketa di lokasi permohonan. Sehingga harus dilakukan pembuktian. Kalau memang setelah ada permohonan untuk tidak diterbitkan, sementara kita sanggah memberi kesempatan kepada pihak yang menyanggah untuk melengkapi berkas untuk menunjukkan berkas kepemilikannya yang benar namun dalam jangka 1 bulan tidak dapat menunjukkan berkas pendukungnya otomatis berkas akan dilanjutkan sampai penerbitan. Kemudian pada saat penandatanganan pejabat lagi tidak ditempat, selain itu

pada saat berkas masuk biasa pas lagi padat-padatnya petugas mau kelapangan.” (Wawancara 22 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak BPN Konawe Selatan, bahwa penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai ketentuan waktu pada SOP yang ditetapkan disebabkan karena pejabat yang diberi wewenang untuk menandatangani sertifikat tidak berada ditempat, adanya sanggahan, adanya sengketa tanah, padatnya jadwal petugas dilapangan sehingga terjadi penumpukan pekerjaan. Untuk mendukung hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan Handrasi (Petugas Loker Pendaftaran BPN Konsel) bahwa:

“Karena berkas-berkasnya yang kurang lengkap sehingga perlunya perbaikan/ dilengkapi kembali berkas pemohon dan hal tersebut membutuhkan waktu yang lama yang menyebabkan ketepatan waktu penyelesaian penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan di SOP.” (Wawancara 17 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas loket pendaftaran BPN Konawe Selatan, bahwa kurangnya berkas yang disetorkan oleh pemohon mengakibatkan berkas tersebut harus diperbaiki dan dikembalikan untuk dilengkapi oleh pemohon dengan membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut yang membuat waktu penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai dengan SOP.

Selain melakukan wawancara dengan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan, penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat Konawe Selatan dengan hasil sebagai berikut:

“Pelayanan penerbitan sertifikat tanah di BPN Konsel masih kurang efektif karena sampai saat ini belum terbit sertifikat saya. Sudah 1 tahun sejak 2020 sampai sekarang sertifikat saya belum terbit. Kinerjanya masih belum baik.” (Hasil Wawancara, 22 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Darusalam warga UPT. Aroho Kelurahan Landono, bahwa kinerja petugas BPN Konsel masih belum baik dikarenakan lamanya waktu penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang tidak sesuai dengan SOP. Hal tersebut juga di rasakan oeh Asmar yang bertempat tinggal di Desa Sanday Kecamatan Angata, yang diungkapkan melalui wawancara bersama penulis, dengan hasil:

“Lama waktu pengurusan sertifikat hak milik atas tanah saya berlangsung selama 1 tahun dan saat ini masih dalam proses, belum terbit sertifikatnya hal ini tidak sesuai dengan SOP.” (Hasil Wawancara, 18 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, hal ini selaras dengan wawancara yang dilakukan penulis bersama Sakum Priadi warga Desa Arongo Kecamatan Landono, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“2018 sampai saat ini masih berceceran berkas, bahkan saya sudah 4 kali setor berkas tapi belum selesai juga sertifikat saya.” (Hasil Wawancara, 22 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan studi yang telah dilakukan oleh Harahap (2017) yang menyebutkan bahwa efektivitas berarti tercapainya sasaran, target, tujuan dengan menggunakan waktu yang sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya tanpa mengabaikan mutu. Serta tidak sejalan dengan teori Siagian (2002), bahwa efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk berbagai kegiatan.

#### **c. Manfaat**

Penerbitan sertifikat hak milik atas tanah dapat memberikan manfaat bagi pemohon yakni sebagai :

##### **b. Sebagai legalitas hak milik atas tanah yang dimilikinya**

Tanah memegang peranan penting dalam kelangsungan hidup setiap manusia, karena tanah dapat digunakan sebagai tempat tinggal, serta untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia baik bertani, berkebun, berdagang dan lain sebagainya.

Agar masyarakat dapat merasa tenang atas tanah yang ia miliki serta dapat difungsikan untuk menunjang kehidupan manusia, maka sertifikat tanah ini memiliki peranan penting dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas tanah agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.

##### **c. Peningkatan kesejahteraan masyarakat**

Sertifikat tanah juga dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Sebab, sertifikat tanah ini dapat digunakan sebagai nilai ekonomis bagi pemegang hak. Dimana sertifikat tanah dapat digunakan sebagai jaminan kepada pihak bank/kreditor untuk permodalan.

##### **d. Untuk terselenggaranya tertib administrasi**

Dengan adanya sertifikat hak milik atas tanah dapat membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar di Badan Pertanahan Nasional.

Fungsi diatas ditulis berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama pemohon, penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang sudah pernah bermohon di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan, dengan hasil sebagai berikut:

“Sangat merasakan manfaat dari sertifikat tanah ini karena otomatis tanah yang kita miliki sudah terdaftar dan dijadikan sebagai legalitas hak milik, sertifikat tanah ini juga bisa menjaminakan untuk penambahan modal usaha.” (Hasil Wawancara Maryeta 24 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Maryeta warga Kecamatan Ranomeeto, bahwa penerbitan sertifikat hak milik atas tanah ini dapat memberi manfaat kepada pemohon yakni sebagai legalitas hak milik atas tanah yang dimilikinya, serta dapat digunakan untuk permodalan dan terselenggaranya tertib administrasi.

Selanjutnya hal tersebut juga sama dirasakan oleh ibu Asih lestari warga UPT. Tolehe Kelurahan Palangga mengungkapkan hal tersebut melalui wawancara bersama penulis. Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Manfaat yang dirasakan yakni dapat digunakan sebagai permodalan, memiliki hak milik atas tanah yang sah sehingga bisa lebih tenang.” (Hasil Wawancara 22 November 2021)

Jadi, berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa manfaat dari penerbitan sertifikat hak milik atas tanah ini cukup dirasakan oleh masyarakat karena fungsi dari sertifikat tanah ini pasti dan sangat jelas. Serta berdasarkan Gambar 4.9 Permohonan Hak Tanggungan Tahun 2016 s.d. 2020, Berdasarkan laporan Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP), Permohonan untuk tahun 2020 merupakan permohonan jumlah sertifikat yang diadungkan ke lembaga keuangan/pembiayaan di Kabupaten Konawe Selatan dalam 5 tahun terakhir paling banyak dengan total sebanyak 2.100 bidang. Maka dari itu, sertifikat yang terbit dan dimiliki masyarakat sangat bermanfaat bagi masyarakat itu sendiri karena dapat dijadikan sebagai nilai ekonomis bagi masyarakat dengan mendapatkan modal kerja untuk usaha dan lain sebagainya.

Hasil penelitian ini, mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Ismail (2017) dan sejalan dengan Sutedi (2012), bahwa fungsi sertifikat tanah, yaitu sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (2) huruf C UUPA, Sertifikat hak atas tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank/kreditor untuk memberikan pinjaman uang kepada pemiliknya. Bagi pemerintah, dengan

adanya sertifikat hak atas tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar pada kantor Agraria.

#### **d. Hasil**

Hasil yang dimaksud adalah adanya sebuah produk yang di hasilkan setelah melewati proses dengan harapan hasil tersebut akan sesuai harapan. Namun hasil yang dimaksud pada penelitian ini adalah sertifikat hak milik atas tanah. Sertifikat hak milik atas tanah yang telah di terima oleh sebagian pemohon masih terdapat kesalahan. Olehnya itu, penulis melakukan wawancara kepada masyarakat dengan hasil sebagai berikut:

“Hasil sertifikat tanah yang di terbitkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena masih terjadi kesalahan pada sertifikat saya. Lama penerbitan sertifikat 3 tahun.” (Hasil Wawancara, 22 November 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sakum Priadi warga Desa Arongo Kecamatan Landono, menyebutkan bahwa hasil sertifikat yang terbit tidak sesuai dengan harapannya disebabkan karena terjadi kesalahan pada sertifikat hak milik atas tanahnya dengan lama penerbitan selama 3 tahun.

Selanjutnya ketidakpuasan pemohon yang dikarenakan tidak sesuaianya harapan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap penerbitan sertifikat hak milik atas tanah ini juga dirasakan oleh Darusalam sebagai warga UPT Aroho Kelurahan Landono dalam wawancara bersama penulis, dengan hasil :

“Karena belum kelihatan hasilnya, sertifikat saya belum terbit-terbit padahal berkasnya sudah dilengkapi. Sudah 1 tahun tapi sertifikat belum terbit. Tentu hal ini belum sesuai dengan harapan saya.” (Hasil Wawancara, 22 November 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Darusalam, mengungkapkan bahwa harapan yang tidak sesuai dengan hasil yang ia rasakan. Dengan keinginan memiliki legalitas hak milik atas tanah yang dimilikinya itu belum terwujud. Hal yang serupa dirasakan oleh Asih Lestari warga UPT Tolehe Kelurahan Palangga, yakni :

“Hasil pelayanan penerbitan sertifikat tanah kurang memuaskan karena pengajuan sertifikat saya belum selesai. Lama pengurusan sertifikat tanah saya sudah berlangsung selama 1 tahun.” (Hasil Wawancara, 22 November 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama Asmar S.Sos sebagai warga Deesa Sanday Kecamatan Angata, mengungkapkan bahwa:

“saya belum merasakan hasilnya, karena sertifikat saya belum terbit sudah 1 tahun ini dan masih dalam proses.” (Hasil Wawancara, 18 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat penulis simpulkan bahwa hasil penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang diterima oleh pemohon masih belum sesuai dengan harapan pemohon karna lamanya penerbitan. Hal ini mengecewakan pemohon dan tidak terciptanya kepuasan masyarakat. Tentu ini merupakan hal yang perlu di perhatikan oleh petugas BPN Konawe Selatan.

Hasil penelitian ini, tidak sesuai penelitian yang telah dilakukan oleh Matantu, R.N., Tampi, D.L., & Mangindaan, J.V (2020) dan tidak sejalan dengan teori Tjiptono (2001), bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan dapat ditinjau dari empat aspek: 1) Pencapaian Tujuan, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan dalam mencapai tujuan dengan ditetapkannya target Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Kabupaten Konawe Selatan pada tahun 2016 s.d. 2020 setiap tahunnya mencapai target. 2) Ketepatan Waktu, Ketepatan waktu dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Kabupaten Konawe Selatan masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan disebabkan beberapa masalah, yakni pejabat yang diberi wewenang untuk menandatangani sertifikat tidak berada ditempat, jaringan yang lemot, dan berkas pemohon yang kurang mengakibatkan berkas tersebut harus diperbaiki dan dikembalikan untuk dilengkapi oleh pemohon dengan membutuhkan waktu yang lama, adanya sanggahan, adanya sengketa tanah, padatnya jadwal petugas di lapangan sehingga terjadi penumpukan pekerjaan. 3) Manfaat, Manfaat dari Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Kabupaten Konawe Selatan cukup dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Konawe Selatan yang telah menyelesaikan proses permohonannya sehingga mendapatkan manfaat dari sertifikat tersebut seperti sebagai legalitas hak milik atas tanah yang dimilikinya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta terselenggaranya tertib administrasi. 4) Hasil, Hasil dari Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan masih belum sesuai dengan harapan pemohon. Hal tersebut disebabkan karena

adanya terjadi kesalahan pada sertifikat yang diterima oleh pemohon serta lama penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang tidak sesuai dengan harapan pemohon.

### Referensi

- Adrian Sutedi.(2011). *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Sinar Grafika: Jakarta
- Harahap, D. Y. (2017). *Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Ismail, I. (2017). Efektivitas Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) DI Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 8(1), 20-38.
- Keban, Y. T. (2004). Pokok-pokok pikiran perbaikan sistem manajemen SDM PNS di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 8(2), 15-33.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Washington D.C: Sage Publications, Inc
- Ramdani, W. N. R., Nasir, M., & Sudirman, F. A. (2021). Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas PMPTSP Kota Kendari : Tinjauan E-Government. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v1i1.19305>
- Sutjiatmi, S., & Merlina, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dalam Penertiban Sertifikat Tanah. *INDONESIAN GOVERNANCE JOURNAL: KAJIAN POLITIK-PEMERINTAHAN*, 1(2), 16-16.
- Zatira, A. R., & Thamrin, M. H. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 383-392.