

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 kelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang berkenaan dengan pengelolaan fungsi bumi, air dan segala isi di dalamnya. Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu UU Nomor. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Pokok-Pokok Agraria Presiden Republik Indonesia 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: Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia, Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Hak masyarakat atas kepemilikan tanah diberikan oleh pemerintah dalam bentuk pelayanan publik khususnya pelayanan bidang pertanahan. Sebagaimana diarahkan dalam ketentuan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 tahun 1960, dan dengan berubahnya nomenklatur kantor BPN menjadi Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang dan Badan

Pertanahan Nasional sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 17 dan 20 Tahun 2015 yang dimaksudkan untuk mengintegrasikan aspek tanah dan aspek penataan ruang, kegiatan pelayanan bidang pertanahan merupakan implementasi sebagian dari pelaksanaan tugas pemerintahan dalam rangka mewujudkan misi dan wewenang Negara.

Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, antara lain:” melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang pengaturan penguasaan tanah, penataan tanah, pengurusan hak-hak tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah”.

Sengketa tanah semakin hari tidak berkurang tetapi justru semakin banyak. pasca banyaknya musibah yang terjadi, seperti tsunami, gempa bumi, tanah longsor, banjir, dan sebagainya, kasus-kasus yang berkaitan dengan sengketa tanah mulai marak yang mengakibatkan hilangnya batas tanah, beralihnya status tanah, konflik kepemilikan tanah, juga hilang atau hancurnya bukti-bukti sah kepemilikan atas tanah.

Dalam tatanan praktis, kepemilikan sertifikat tanah sering memunculkan konflik kepentingan antara berbagai pihak. Beraneka kasus-kasus pertanahan muncul, seperti sengketa hak tanah, status kepemilikan, ganti rugi tanah, dan lain-lain. Pada dasarnya kasus-kasus tersebut masuk ke dalam empat kategori, yaitu mengenai penguasaan pemilikan tanah, tata guna tanah, hak atas tanah, dan pendaftaran tanah. Perselisihan yang terjadi baik secara horisontal maupun vertikal banyak mewarnai ranah pertanahan Indonesia, termasuk di Kabupaten Malaka.

Walaupun sertifikat tanah sangat penting, namun dalam kenyataannya tidak semua masyarakat memiliki sertifikat tanah. Selama ini telah terbentuk kesan dan berdasarkan parasurvey yang penulis lakukan, bahwa untuk memperoleh sertifikat hak atas tanah itu sangat sulit, memakan waktu yang lama dan membutuhkan biaya yang mahal. Kesulitan itu biasanya timbul karena berbagai faktor seperti kurang lengkapnya surat-surat tanah yang dimiliki oleh pemohon, kesengajaan dari oknum aparat yang memiliki mental tak terpuji dan/atau karena siklus agraria belum berjalan sebagaimana mestinya

Secara objektif harus diakui bahwa tatacara memperoleh sertifikat itu masih terlalu birokratis, berbelit-belit dan sulit dipahami oleh orang awam. Kenyataan ini sering menimbulkan rasa enggan untuk mengurus sertifikat bila tidak benar-benar mendesak dibutuhkan. Sering pula dirasakan bahwa jumlah biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk mengurus sertifikat kadangkala tidak sebanding dengan manfaat langsung dari sertifikat itu sendiri. Kasus-kasus pertanahan yang muncul, banyaknya bidang tanah yang belum bersertifikasi, serta pilihan masyarakat untuk tidak menyertifikatkan tanahnya, jelas merupakan tantangan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Malaka sebagai instansi pemerintah yang bertugas dan berwenang memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan bidang pertanahan.

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan

pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan maupun pimpinan perusahaan (Kasmir, 2017:47).

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. *Total quality servicse* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi (Handriana, 2010:19).

Badan Pertanahan Nasional (BPN) sejak reformasi telah mengadakan pergantian Nomenklatur dengan menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Badan Pertanahan Nasional memiliki beberapa program pertanahan yang diamanatkan kepada daerah untuk melakukan maksimalisasi pelaksanaannya. Namun dari semua program yang dicanangkan hanya beberapa program pertanahan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Agraria dan tata ruang Pertanahan Kabupaten Malaka.

Prosedur pengurusan dan penerbitan sertifikat yang dilaksanakan badan pertanahan nasional (BPN) menurut peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1961 tentang pendaftaran tanah yang kemudian diganti dengan peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah yang mana dalam mengurus sertifikat harus melewati 3 (tiga) tahap yang garis besar yaitu permohonan hak, pengukuran dan pendaftaran hak dan penerbitan sertifikat

Kabupaten Malaka adalah salah satu kabupaten di provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia. Ibu kotanya berada di Betun. Malaka merupakan

hasil pemekaran dari kabupaten Belu yang disahkan dalam sidang DPR RI pada 14 Desember 2012 di gedung DPR RI tentang Rancangan Undang-Undang Daerah Otonomi Baru. Kabupaten Malaka terdiri dari 12 kecamatan dan 127 kelurahan dengan luas wilayah 1.289, 788.224 km². Dengan kepadatan penduduk 186.622 jiwa. Menurut data Kantor Pertanahan Kabupaten Malaka, tanah yang sudah terdaftar yang dibuktikan sesuai jumlah buku tanah yang dibuat oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka yaitu 14.869 bidang dari 12 kecamatan. Buku tanah merupakan dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran yang sudah ada haknya.

Tabel 1.1

Jumlah Tanah Bersertifikat dan Tanah Belum Terdaftar yang Belum Bersertifikat Tahun 2017-2020

Nomor	Tahun	Jumlah tanah bersertifikat	Tanah belum bersertifikat
1	2017	9.652 bidang	6.217 bidang
2	2018	3.112 bidang	3.105 bidang
3	2019	1.105 bidang	2.000 bidang
4	2020	1.000 bidang	1.000 bidang
Total		14.869 bidang	12.322 bidang

Sumber Data: Badan Pertanahan Kabupaten Malaka, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 Hasil dari Badan Pertanahan Kabupaten Malaka, jumlah tanah keseluruhan di kabupaten malaka sebanyak 15.869 bidang dan tanah yang sudah bersertifikat pada tahun 2017 sebanyak 9.652 bidang dan tanah yang belum bersertifikat sebanyak 6.217 bidang dan pada tahun 2018 tanah yang bersertifikat sebanyak 3.112 bidang dan yang belum bersertifikat sebanyak 3.105 bidang dan pada tahun 2019 tanah yang sudah

bersertifikat sebanyak 1.105 bidang yang belum sertifikat sebanyak 2.000 bidang sedangkan pada tahun 2020 tanah yang sudah bersertifikat sebanyak 1.000 bidang dan yang belum sertifikat sebanyak 1.000 bidang . Jadi tanah di kabupaten Malaka dengan keseluruhan berjumlah 15.869 bidang dan yang sudah bersertifikat sebanyak 14.869 bidang dan yang belum bersertifikat sebanyak 1.000 bidang.

Tabel 1. 2

Jumlah pemohon pembuat sertifikat tanah tahun 2017-2020

Nomor	Tahun	Masuk	Selesai	Sisa
1	2017	10.120	7.100	3.020
2	2018	7.420 (10.440)	6.140	4.300
3	2019	8.570 (12.870)	7.750	5.120
4	2020	11.360 (16.480)	8.325	8.155
Total		49.910	29.315	20.595

Sumber: Badan Pertanahan Kabupaten Malaka, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 tentang jumlah pemohon pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kabupaten Malaka diketahui bahwa jumlah pemohon yang masuk dari tahun ke tahunnya mengalami peningkatan, dan menurun hanya terjadi pada tahun 2018 saja, akan tetapi jumlah penyelesaian berkas sertifikat setiap tahunnya tidak mencapai target atau tidak sesuai dengan jumlah yang masuk.

Pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka belum berjalan dengan baik dikarenakan masih banyaknya masalah seperti: Lambanya petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran

tanah sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama untuk penyelesaian pembuatan sertifikat tanah.

Penyebabnya karena kurang optimalnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/pelanggan dalam rangka melakukan pendaftaran sertifikat tanah, kurang ramahnya pegawai dalam mengurus sertifikat yang diajukan pemohon, minimnya sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat hak milik tanah, pegawai kurang responsive terhadap keluhan dan pertanyaan yang diajukan oleh pemohon sertifikat tanah, munculnya oknum (calo) yang bisa membantu memuluskan pembuatan sertifikat dengan cepat dengan biaya yang cukup tinggi, belum adanya PPAT dan Notaris di Kabupaten Malaka

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian tentang **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MALAKA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik Tanah oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pernyataan latar belakang dan pernyataan pada rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik Tanah oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan dalam dunia akademis pada jurusan ilmu administrasi Negara, terutama yang berkaitan dengan manajemen public pada lembaga pelayanan milik pemerintah.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti pendidikan di program studi ilmu administrasi Negara Universitas Timor saat ini. Selain itu, karya peneliti dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.
- b. Bagi badan pertanahan sebagai acuan dan informasi dalam program penerbitan sertifikat hak milik tanah sebagai salah satu program yang ada di Badan Pertanahan agar lebih efektif dan lebih meningkatkan pelaksanaannya.

c. Bagi masyarakat

Sebagai bahan dan informasi untuk proses pembuatan sertifikat untuk mencapai kepastian hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam penerbitan sertifikat hak milik tanah.