

STUDI PELAYANAN PENGURUSAN TANAH ADAT DI KOTA SORONG

Mohammad Ridha Suaib¹, Edyanto²

¹Program Studi Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Sorong

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sorong

Email: muhammadridhasuaib@gmail.com;

edyantolaone93@gmail.com

Diterima: Juli 2018; Disetujui: Juli 2018; dipublikasikan: Agustus 2018

ABSTRAK

Penelitian untuk menganalisis pelayanan pengurusan tanah adat di Kota Sorong. Pelayanan pengurusan tanah dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analisa, tehnik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan tanah pada Kantor Pertanahan Kota Sorong dilaksanakan dengan sistem loket. Adapun aparat pada Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menunjukkan transparansi dalam pelayanan, namun dalam hal profesionalisme menunjukkan belum optimalnya implementasi standar operasional aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat pelayanan di Kantor Pertanahan telah memberikan kemudahan dalam pengurusan tanah kepada masyarakat. Sehingga, segala problematika dalam pelayanan pengurusan tanah adat di Kota Sorong menjadi lebih mudah dipahami.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Tanah Adat, Kota Sorong.

ABSTRACT

Research to analyze the service of customary land management in Sorong City. Land administration services are carried out at the City Land Office. This research uses descriptive approach of analysis, data collection technique by using interview, observation and documentation. The results showed that the service of land management at the Land Office of Sorong City was implemented by the counter system. The apparatus at the Land Office in providing services to the community has shown transparency in the service, but in terms of professionalism shows not optimal officer in providing services to the community. The service officers in the Land Affairs Office have provided facilities in the management of land to the community. However, in terms of professionalism, the apparatus shows not yet optimal in service.

Keywords: Public Service, Customary Land, Sorong City.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan organisasi. Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, lebih lanjut Sinambela (2007), mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pratama (2015:90) pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Sudah menjadi rahasia umum jika kondisi pelayanan publik di Indonesia masih terus dinilai buruk oleh masyarakat penggunaanya. Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik yang dikelola pemerintah masih sering terdengar. Sesungguhnya pemerintah telah melakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan publik melalui berbagai kebijakan di bidang pelayanan publik, namun kualitas pelayanan publik masih terus dinilai buruk oleh masyarakat (Hariani, 2006:2). Lebih lanjut menurut Kamarni (2011:9) mengemukakan bahwa kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Undang-Undang 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Menurut Holle (2011:23) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan publik adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut (Rudianto, 2005:33).

Kebijakan negara di bidang pertanahan yang sejatinya melindungi hak-hak rakyat atas tanah, khususnya hak-hak masyarakat adat, ternyata malah melemahkan posisi masyarakat adat di mata penguasa negara dan pengusaha (investor). Masyarakat adat yang telah turun temurun mendiami suatu wilayah, kemudian secara sepihak pemerintah menetapkan wilayah tersebut sebagai kawasan hutan konservasi atau hutan tanaman industri dapat dengan sewenang-wenang diusir dengan alasan menjaga kelestarian lingkungan dan atau untuk peningkatan pendapatan daerah. Undang-Undang Pokok Agraria (UU PA) yang bervisi kerakyatan ditafsirkan sedemikian rupa guna mendukung penguasaan tanah (oleh negara secara langsung maupun tak langsung) untuk industrialisasi.

Dalam kasus pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kota Sorong, perlu dipahami bahwa *hak ulayat* atas tanah adat telah diatur dalam lembaga adat. Hukum adat membagi wilayah tanah adat kepada marga-marga yang ada di suku Moi. Batas-batas wilayah

kepemilikan tanah marga ditandai dengan berbagai benda alam, pohon kayu, sungai, batu, gunung, dan sebagainya. Setiap marga dalam suku Moi mengetahui batas-batas tanahnya, sehingga tidak bisa seenaknya masuk ke dusun atau tanah marga lain. Sebab setiap marga sudah memberikan benda keramat yang menjadi tanda tak terbantahkan atas kepemilikan tanah tersebut. Mengurus sertifikat tanah harus dilampirkan surat pelepasan tanah secara adat. Karena itu, proses pelepasan tanah orang Moi sangat rumit. Sebab disamping memiliki sertifikat tanah dari Badan Pertanahan juga harus ada Surat Pelepasan Adat dari *Keret* (Ketua Adat). Pada kenyataannya, kerap terjadi bahwa pembeli mendapatkan surat pelepasan adat dari *Keret* yang bukan penguasa tanah adat di Wilayah tersebut, ada juga yang kemudian hari digugat oleh keturunan *Keret* karena merasa bahwa proses pelepasan adatnya tidak melalui prosedur yang benar. Akibatnya, banyak pembeli yang dirugikan dengan mengurus proses pelepasan adat berkali-kali, bahkan pembeli memegang sertifikat tanahnya tetapi yang menguasai tanah adalah orang Moi/turunan pemilik tanah tersebut. Sehingga sekarang ini, Badan Pertanahan meminta Surat Pelepasan Adat sebagai salah satu persyaratan pengurusan sertifikat tanah. Akhirnya, banyak pembeli memilih untuk mementingkan pengurusan pelepasan adat daripada sertifikat tanah.

Pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kota Sorong belum dilakukan secara optimal mulai dari penentuan status tanah, pendaftaran tanah dan penerbitan sertifikat yang harus melalui proses pengukuran, pemeriksaan tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data dan informasi pertanahan belum dapat terapkan dengan baik, sehingga publik masih apatis dengan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Demikian pun di lapangan masih banyak praktek dari oknum yang tidak bertanggung jawab yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik. Permasalahan dalam pengurusan sertifikat pertanahan saat ini yang sangat krusial untuk ditangani dengan baik yaitu memberikan pelayanan secara optimal kepada publik untuk melakukan legalitas status tanah kepemilikan, melakukan pendaftaran untuk memenuhi legalitas bukti hukum dan memberikan pelayanan penerbitan sertifikat dalam rangka menjamin legalitas status dan pendaftaran tanah yang didokumenkan. Dimana kenyataannya di Kota Sorong tanah publik masih banyak yang belum melakukan pengurusan penerbitan sertifikat tanah.

Mencermati fenomena dan fakta yang terjadi di Kota Sorong mengenai aktivitas pengurusan sertifikat pertanahan yang belum terimplementasikan dengan baik dalam perwujudan pelayanan publik, maka menjadi sebuah pemikiran bagi peneliti untuk mengkaji dan tertarik di dalam melihat permasalahan yang dihadapi publik atas belum optimalnya petugas merealisasikan standar pelayanan publik dan belum ada upaya menyikapi pengurusan sertifikat tanah dengan segala problematikanya. Berdasarkan alasan ini peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut yang dikemas dengan judul "*Studi Pelayanan Pengurusan Tanah Adat di Kota Sorong*".

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu deskriptif analisis. Dalam penelitian deskriptif hanya menekankan, tidak berhak mengontrol keadaan, pada waktu dilakukan penelitian hanya bisa mengukur apa yang ada. Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 1997: 172). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Di dalam rancangan penelitian kualitatif, fokus kajian penelitian dan atau pokok soal yang hendak diteliti mengandung penjelasan mengenai dimensi-dimensi apa yang menjadi pusat perhatian yang kelak dibahas secara mendalam (Bungin, 2003 : 41). Penelitian ini

difokuskan pada mekanisme pelayanan pengurusan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan yaitu, prosedur pengajuan sertifikat tanah dan cara-cara memproses sertifikat tanah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pengajuan Sertifikat Tanah

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dijelaskan bahwa pelayanan Kantor Pertanahan Kota Sorong dilakukan dengan sistem loket pelayanan pertanahan. Sistem ini diatur berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Negara (BPN) Nomor 3 Tahun 2010, tentang Sistem Loket dalam pelayanan pertanahan, hasil pengamatan ditemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu tuntutan reformasi birokrasi yang sangat diperhatikan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas loket pelayanan di seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kota Sorong perlu diintensifkan. Bentuk pelayanan pertanahan yang dilakukan dilayani melalui loket oleh petugas (*front office*), sehingga masyarakat dapat dilayani secara praktis, objektif, efektif, prosedural dan profesional. Ini merupakan wujud pelayanan yang diinginkan oleh pihak kantor pertanahan, namun wujud pelayanan yang diberikan belum menjamin terpenuhinya kepuasan masyarakat yang dilayani.

Kegiatan pelayanan yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kota Sorong dijalankan dengan sistem loket pelayanan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan informasi, administrasi, pengaduan dan keuangan selama melakukan pengurusan tanah untuk mendapatkan sertifikat hak milik tanah. Aparatur Kantor Pertanahan berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mendaftarkan bidang tanahnya sesuai dengan surat rincian dan pengantar yang dilampirkan untuk diproses lebih lanjut sampai penerbitan sertifikat. Pada intinya, masyarakat yang memberikan kelengkapan prasyarat yang dibutuhkan dalam pengurusan tanah mendapatkan kemudahan dan kelancaran proses pelayanan yang terdaftar dan diadministrasikan untuk penerbitan sertifikat tanah. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui realisasi layanan dalam kurun waktu lima tahun terakhir mengalami peningkatan. Namun peningkatan realisasi layanan berkisar 0.3%-12.5%. peningkatan tertinggi terjadi antara tahun 2010–2011 pada saat penerapan sistem loket komputerisasi, dan realisasi layanan terendah terjadi pada tahun 2012 karena banyak muncul pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan yang kurang optimal dalam akses data yang tidak transparan dan jangka waktu penyelesaian sampai tiga bulan, bahkan lebih yang menyebabkan masyarakat kurang respon atas pelayanan yang dilakukan aparat Kantor Pertanahan Kota Sorong.

Dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah adat adalah sebuah *entry point* dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya pada tataran kebutuhan Anggaran Perencanaan dan Belanja Daerah (APBD) dalam bentuk kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah diharapkan membuat pemerintahan menjadi transparansi dan akuntabel sehingga proses pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu *entry point* yang menentukan keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik terletak pada substansi efektivitas pelaksanaan pemerintahan adalah pelayanan publik dalam hal ini adalah penerbitan sertifikat tanah adat pada Kantor Pertanahan Kota Sorong.

Transparansi dalam Perspektif Prinsip Pelayanan Publik

Transparansi dalam pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu kondisi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan layanan dan disediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti. Penerapan azas transparansi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat terkait administrasi dan tata urutan pelayanan publik kepada masyarakat agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat memahami dengan mudah tentang pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menjelaskan bahwa kegiatan pelayanan yang diterapkan di Kantor

Pertanahan Kota Sorong sudah dijalankan sesuai dengan sistem loket pelayanan untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan pelayanan dalam mendapatkan pelayanan informasi, administrasi, pengaduan dan keuangan selama melakukan pengurusan tanah untuk mendapatkan sertifikat hak milik tanah.

Hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa aparat Kantor Pertanahan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mendaftarkan bidang tanahnya sesuai dengan surat rincian dan pengantar yang dilampirkan untuk diproses lebih lanjut dalam rangka pengurusan penerbitan sertifikat. Pada intinya, masyarakat yang memberikan kelengkapan prasyarat yang dibutuhkan dalam pengurusan tanah akan mendapatkan kemudahan dan kelancaran proses pelayanan yang terdaftar dan diadministrasikan untuk penerbitan sertifikat tanah. Lebih lanjut, aparat Kantor Pertanahan Kota Sorong berupaya untuk mengoptimalkan kegiatan pelayanannya kepada masyarakat yang belum mendaftarkan hak milik tanahnya untuk mendapatkan pelayanan sebagai bagian dari tugas pokok dan fungsi aparat untuk memberikan pelayanan pemenuhan hak atas tanah masyarakat yang datang mendaftarkan tanahnya untuk diterbitkan sertifikat kepemilikannya.

Profesionalisme dalam Perspektif Prinsip Pelayanan Publik

Profesionalisme akan terlihat jelas dari upaya-upaya mengorganisasikan kegiatan dengan cara mengisi posisi dengan aparat yang sesuai dengan kompetensi, termasuk didalamnya kriteria jabatan dan mekanisme penempatannya. Disamping itu, terdapat upaya-upaya sistematis untuk mengembangkan profesionalitas sumber daya manusia yang dimiliki unit yang bersangkutan melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa tingkat profesional penyedia layanan masih sangat rendah, dibuktikan dengan pengakuan serius dari Kepala Kantor Pertanahan sendiri, bahwa penyedia layanan belum mampu melaksanakan tugasnya dengan menyelesaikan penerbitan Sertifikat sesuai dengan waktu yang diharapkan. Dari hasil wawancara ini pula, diperoleh informasi bahwa kompetensi dan profesionalitas yang dimiliki oleh penyedia layanan masih perlu ditingkatkan. Tanggung jawab dan beban kerja yang dimiliki seharusnya dapat diselesaikan sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditetapkan. Setiap penyedia layanan harus memiliki orientasi tersendiri yaitu menitikberatkan pada pelayanan yang merujuk pada seberapa banyak konsentrasi dan energi aparat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat khususnya yang bertugas pada bagian pelayanan penerbitan sertifikat Kantor Pertanahan Kota Sorong, pada kenyataannya belum bisa menyelesaikan dokumen tersebut sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan bukan karena kompetensi aparat yang kurang memadai, tetapi karena sarana dan prasarana yang ada kurang mendukung dan sangat terbatas. Seperti, komputer, papan bicara, kendaraan operasional dan ruangan yang belum tertata dengan baik, selanjutnya terkait dengan profesionalitas birokrasi, aparat masih sering meninggalkan tempat kerja dengan alasan yang tidak jelas, dilain sisi pengguna layanan telah menunggu untuk mendapatkan pelayanan sertifikat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tentang pelayanan pengurusan tanah adat di Kota Sorong diperoleh simpulan bahwa pelayanan Kantor Pertanahan Kota Sorong dilakukan dengan sistem loket pelayanan pertanahan yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi, administrasi, pengaduan dan keuangan selama melakukan pengurusan tanah untuk mendapatkan sertifikat hak milik tanah. Dari hasil juga diperoleh informasi bahwa aparat Kantor Pertanahan Kota Sorong telah berupaya untuk mengoptimalkan kegiatan pelayanannya kepada masyarakat yang belum mendaftarkan hak milik tanahnya untuk mendapatkan pelayanan pengurusan sertifikat tanah. Adapun mengenai penyelenggara

pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat khususnya yang bertugas pada bagian pelayanan penerbitan sertifikat Kantor Pertanahan Kota Sorong, pada kenyataannya belum bisa menyelesaikan dokumen tersebut sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan bukan karena kompetensi aparat yang kurang memadai, tetapi karena sarana dan prasarana yang ada kurang mendukung dan sangat terbatas.

DAFTAR RUJUKAN

- Bungin, B. (2003). *Analisa Data Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hariani, D. (2006). Analisa Kebijakan Publik Di Kabupaten Gianyar. *Dialogue JIAKP*, III (1), 1-18.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Elektronik Government. *Jurnal Sasi*, XVII (3), 21-30.
- Kamarni, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, II (3), 84-117.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Pratama, M. (2015). Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, III (3), 90-98.
- Rudianto, Y. (2005). Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan. *Jurnal Madani*, II, 33-45.
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.