

EFEKТИVITAS LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKASI TANAH (LARASITA) DI KOTA MAKASSAR

Oleh:
Ismaniar Ismail & Novayanti Sopia Rukmana S
(Dosen STISIP Muhammadiyah Sinjai)

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (Larasita) di Kota Makassar dilihat dari pendekatan proses, yang meliputi: efisiensi pelayanan (waktu & biaya), prosedur pelayanan, koordinasi pimpinan dan bawahan, responsivitas pegawai serta sarana dan prasarana. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (Larasita) di Kota Makassar kurang efektif. Hal ini diakibatkan karena indikator efisiensi pelayanan dari segi waktu, dimana penyelesaian sertifikasi dan pelaksanaan Larasita tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini, diperparah dengan kondisi prasarana yang mengalami kerusakan dan keterbatasan sehingga menghambat proses pelayanan Larasita. Namun, indikator prosedur pelayanan, koordinasi pimpinan dan bawahan serta responsivitas pegawai dapat dikatakan efektif.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effectiveness of the People Services for Land Certification (Larasita) in Makassar viewed from a process approach, which includes: service efficiency (time and cost), service procedures, coordination leadership of subordinates, employee responsiveness and facilities. This type of research is descriptive qualitative is give a proper explanation objective related to the actual state of the object under study. Types of data used consists of primary data is interviews and direct observation in the field and secondary data sourced from books, documents/records/reports and legislation relating to the issue being investigated.

From the results of research carried out shows the implementation of the People's Service for Land Certification (Larasita) in Makassar less effective. This is caused because the indicators of service efficiency in terms of time, where the completion of the certification and implementation Larasita not in accordance with the provisions that have been made previously. This, compounded with the damaged condition of the infrastructure and the limitations that hinder the process of service Larasita. However, indicators of service procedures, coordination leaders of subordinate and responsiveness and employees can be effective.

Kata kunci: layanan rakyat untuk sertifikasi tanah (larasita)

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia didirikan dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerahkan kehidupan bangsa. Dimana, terkandung makna bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga

negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administrasi.

Pemenuhan hak dasar dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, juga termuat dalam sila-sila yang terkandung dalam Pancasila. Konstitusi dan ideologi tersebut menjadi pedoman bagi pemerintah

tah sebagai upaya mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima dalam sistem pemerintahan.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut, berbagai kebijakan, keputusan dan sederatan formulasi/innovasi baru pun digulirkan dari berbagai instansi publik, salah satu Badan Pertanahan Nasional (BPN) Republik Indonesia yang notabene mengurus masalah pertanahan.

Tanah merupakan aset yang bernilai tinggi. Adanya pertambahan jumlah penduduk tiap tahunnya namun, tak dapat diiringi pertambahan luas tanah memungkinkan setiap orang berupaya untuk memiliki dan menguasai tanah. Tak jarang, hal tersebut memicu munculnya konflik vertikal bahkan horizontal terkait sengketa tanah di Indonesia (*Identitas Unhas, edisi Awal Februari 2012*).

Secara historis, masalah pertanahan di Indonesia telah terjadi secara turun temurun dan berdampak pada timbulnya masalah sosial. Oleh karena itulah, Pemerintah mengeluarkan UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang bertujuan untuk memberikan kemakmuran, kebahagiaan dan kesejahteraan bagi negara dan rakyat. UUPA ini juga dimaksudkan untuk menekan terjadi konflik-konflik pertanahan dan memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi seluruh rakyat. Karena ketika terjadi sengketa tanah, maka penyelesaian secara formal mengharuskan setiap pemegang hak atas tanah bisa membuktikan dengan bukti-bukti tertulis (sertifikat tanah).

Di Indonesia, sertifikat hak-hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana

ditegaskan dalam Pasal 19 ayat 2 huruf c UUPA dan pasal 32 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

Namun, kondisi birokrasi yang terkesan lamban dan rumit serta lokasi pembuatan sertifikasi tanah yang sulit terjangkau mengakibatkan sebagian masyarakat menjadi apatis untuk melakukan sertifikasi tanah. Selain itu, seiring dengan tingginya nilai dan manfaat tanah, banyak orang yang berupaya memperoleh bukti kepemilikan tanah dengan memiliki sertifikat palsu. Dimana, data yang ada pada sertifikat tidak sesuai dengan yang ada pada buku tanah. Hal ini tentu akan berdampak pada sistem administrasi pertanahan di Indonesia menjadi carut marut dan berimplikasi pada munculnya konflik dikemudian hari.

Sebagaimana kita ketahui, dalam rangka pembangunan di bidang pertanahan, BPN memiliki fungsi melaksanakan pengurusan hak-hak atas tanah dengan asas kehati-hatan dalam rangka memelihara tertib administrasi pertanahan. Oleh karena itulah, untuk mendukung terlaksananya tugas dan fungsinya, BPN melakukan terobosan-terobosan baru sebagai langkah awal membantu masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, yaitu LARASITA (Layanan Rakyat Sertifikat Tanah). Ini didasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

LARASITA merupakan sebuah program baru dari Kantor Badan Pertanahan Nasional yang memadukan teknologi informasi dan pelayanan publik dalam bentuk layanan bergerak. Adapun yang menjadi fokus dari program ini adalah mampu menghapus KKN, memberikan kemudahan

serta akses yang murah dan cepat guna memberikan kepastian hukum atas hak-hak atas tanah sehingga mampu menciptakan pelayanan yang efektif.

Program LARASITA sudah diterapkan di 124 kota seluruh Indonesia, termasuk Kota Makassar terkhusus didaerah masyarakat marginal yang sulit terjangkau baik dipinggiran kota maupun masyarakat tidak mampu. Tujuannya untuk memberikan pelayanan pertanahan bagi masyarakat, memudahkan pengurusan sertifikasi tanah sehingga dapat meminimalisir biaya dan dapat memberikan ruang interaksi antara aparatur Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar dengan masyarakat sampai pada tingkat kecamatan, kelurahan/desa, dan tingkat komunitas masyarakat di seluruh wilayah kerjanya. (www.BPN.go.id)

Dengan adanya konsep LARASITA, Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar juga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanannya dan mampu memperbaiki citra pelayanan pada masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti tentang *“Efektivitas Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kota Makassar”*

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Dalam suatu organisasi dapat diukur tingkat keberhasilannya dengan mengamati efektif tidaknya organisasi dalam menjalankan tugasnya. Gibson dkk (dalam Pasolong 2007: 3) mengatakan bahwa: *“Efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas”*. Sedangkan Keban (2004: 140), mengatakan bahwa suatu orga-

nisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas organisasi. Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini menyebutkan ada tiga pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya baik fisik dan non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*proses approach*) mengukur efektivitas dengan efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistik untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi *official goal*.

Konsep Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai perihal cara melayani, jasa cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguh (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, menerima atau menggunakan. Davidow (dalam Waluyo, 2007: 127) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterap-

kan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Menurut Kotler (dalam Sinambela 2006: 4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasaan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2007: 128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pada hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, keterangan,. Contohnya: Sertifikat tanah, IMB, KTP, akte kelahiran, akte kematian dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi termasuk penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit/individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Contohnya: Listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya: Pelayanan angkutan darat/air/udara, kesehatan dan lain sebagainya.

Konsep Sertifikat Tanah

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dalam hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran tanah oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur. Menurut Aartje Tehupeiry dalam bukunya *Pentingnya Pendaftaran Tanah* (2012: 7), mendefinisikan pendaftaran tanah sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah secara terus menerus dan teratur berupa pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti haknya.

Salah satu kegiatan pendaftaran tanah adalah pemberian tanda bukti hak. Tanda bukti yang diberikan kepada pemegang hak atas tanah adalah sertifikat. Menurut PP No. 10 Tahun 1960 (Aartje Tehupeiory: 2012), sertifikat adalah salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.”

Sedangkan dalam PP No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita simpulkan bahwa sertifikat tanah terdiri atas salinan buku tanah dan surat ukur. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis (status tanah (jenis haknya), subjeknya, hak-hak pihak ketiga yang membebaninya dan jika terjadi perisitiwa hukum atau perbuatan hukum, wajib didaftarkan) dan data fisik (letak tanah, batas-batas tanah, luas tanah dan bangunan/tanaman yang ada diatasnya) suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian.

Produk akhir dari kegiatan pendaftaran tanah berupa sertifikat hak atas tanah, mempunyai banyak fungsi bagi pemiliknya dan tidak dapat digantikan dengan benda lain. Menurut Adrian Sutedi (2012: 57), fungsi sertifikat tanah, yaitu :

1. Sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (2) huruf C UUPA.
2. Hak Guna Usaha (HGU)

2. Sertifikat hak atas tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank/kreditor untuk memberikan pinjaman uang kepada pemiliknya.
3. Bagi pemerintah, dengan adanya sertifikat hak atas tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar pada kantor Agraria. Ini tentu akan membantu dalam memperbaiki administrasi pertanahan di Indonesia.

Mengingat pentingnya peranan tanah bagi kehidupan manusia, hak atas kepemilikan atas tanah bersifat mutlak sehingga hal ini secara tidak langsung meniadakan kemungkinan hak milik atas suatu tanah diganggu gugat oleh pihak lainnya yang tidak memiliki kepentingan atas tanah tersebut. Menurut Jimmy Joses Sembiring (2010: 5), perolehan hak atas tanah dapat dibuktikan melalui sertifikat tanah. Berikut beberapa sertifikat hak atas tanah, yaitu:

1. Hak Milik (HM)

Hak milik merupakan hak terkuat atas suatu tanah, dalam arti hak ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat oleh pihak lainnya. Definisi berdasarkan Pasal 20 ayat (1) UUPA, “*Hak milik adalah hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang orang atas tanah dengan mengingat pertaturan ketentuan dalam pasal 6*”. Kata-kata “terkuat dan terpenuh” itu dimaksud untuk menunjukkan bahwa hak miliklah yang mempunyai kekuatan hukum paling kuat dan penuh dibandingkan hak lainnya. Hak milik memiliki fungsi ekonomi, yaitu dapat dijadikan sebagai jaminan utang dengan dibebani tanggungan sebagaimana diatur dalam pasal 25 UUPA.

Ketentuan hukum mengenai hak guna usaha diatur dalam Pasal 28 UUPA yang menetapkan sebagai berikut:

- a. Hak guna usaha merupakan hak untuk mengusahakan tanah yang dikuasai negara dalam jangka waktu tertentu sebagaimana tersebut dalam pasal 29 UUPA, guna perusahaan petanian, perikanan, atau peternakan.
- b. Hak guna usaha diberikan atas tanah yang luasnya paling sedikit 5 hektare dengan ketentuan bahwa jika luasnya 25 hektare atau lebih, harus memakai investasi modal yang layak dan teknik perusahaan yang baik sesuai dengan perkembangan zaman.
- c. Hak guna usaha dapat berlair dan dialihkan kepada pihak lain.

3. Hak Guna Bangunan (HGB)

Hak guna bangunan adalah hak untuk mendiri-kan dan mempunyai bangunan diatas sebidang tanah dan tanah tersebut bukan kepunyaan dari pemilik bangunan dan jangka waktu kepemili-kannya paling lama 30 tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 20 tahun.

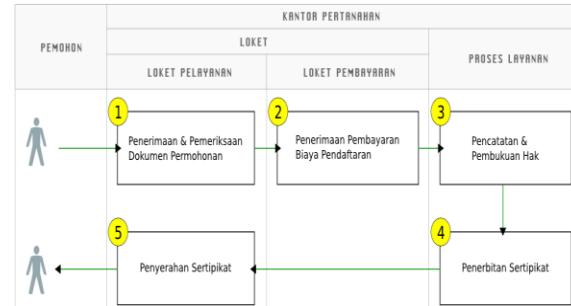
4. Hak Pakai (HP)

Hak pakai adalah hak untuk menggunakan atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau sesuai dengan Pasal 41 ayat (1) UUPA yang mendefinisikan hak pakai yaitu *“hak untuk menggunakan dan/atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau tanah milik orang lain yang memberi wewenang dan kewajiban yang ditentukan dalam keputusan pemberiannya oleh pejabat yang berwenang memberikannya atau dalam perjanjian dengan pemilik tanahnya, yang bukan perjanjian*

sewa-menyewa atau perjanjian pengolahan tanah, segala sesuatu asal tidak bertentangan dengan jiwa ketentuan undang-undang ini.”

Suatu sertifikat tidak begitu saja diberikan kepada yang berhak. Untuk mendapatkan sertifikat harus dilakukan tahapan-tahapan proses pendaftaran tanah sebagai suatu proses yang diakhiri dengan terbitnya sertifikat hak atas tanah. Berikut mekanisme penerbitan sertifikat hak atas tanah:

1. Proses perubahan hak atas tanah dan tanggungan

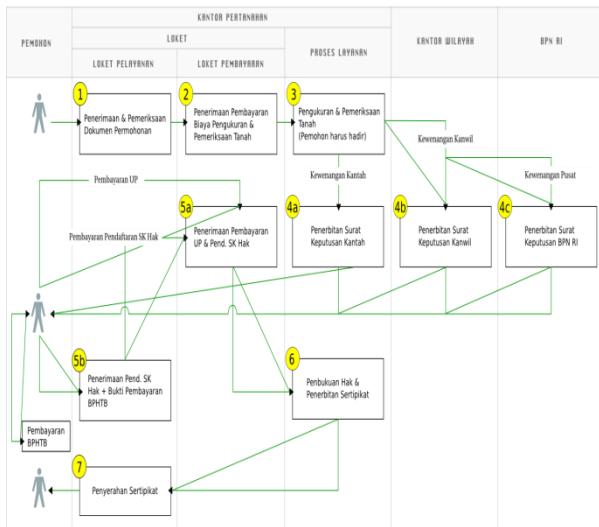


Gambar 1. Alur perubahan hak atas tanah dan tanggungan.

Dalam Perkaban No. 1 Tahun 2010, diatur mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang pemohon untuk mendapatkan sertifikat tanah. Adapun persyaratannya, yaitu:

- a. Mengisi dan menandatangani formulir (identitas diri, luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon, pernyataan tidak sengketa dan tanah dikuasai secara fisik).
 - b. Surat kuasa apabila dikuasakan.
 - c. Fotocopy identitas (KTP dan KK) pemohon atau kuasa apabila dikuasakan.
 - d. Bukti kepemilikan tanah.
 - e. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan .
 - f. Melampirkan SPP/PPh sesuai ketentuan.
2. Proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/ HPL

Walaupun persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon sama dengan persyaratan perubahan hak atas tanah. Namun, mekanisme penerbitan sertifikat dengan proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL terlihat sedikit rumit. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2 Alur proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL

Konsep LARASITA

Dalam rangka mendekatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia kepada masyarakat dikembangkan pola pengelolaan pertanahan yang disebut dengan Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) yang didasarkan pada Perkabian No. 18 Tahun 2009 Tentang LARASITA.

LARASITA adalah kebijakan inovatif dalam bentuk suatu kantor pertanahan bergerak yang berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk menembus daerah-daerah yang sulit dijangkau.

Mobil LARASITA memiliki teknologi WiFi dengan peralatan komputer, antenna grid 24 dB dan wireless radio Senao 3054. Sementara itu kantor pertanahan sebagai central node dilengkapi dengan tower antenna triangle setinggi 60 meter,

hyperlink antenna Omni 15 dB 2.4 Ghz, wireless Senao 100mW dan amplifier 100 mW. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat terutama yang berhubungan dengan pembuatan sertifikat tanah guna mendapatkan legitimasi.

Dengan LARASITA, kantor pertanahan menjadi mampu menyelenggarakan tugas-tugas pertanahan dimanapun target kegiatan berada. Pergerakan tersebut juga akan memberikan ruang interaksi antara aparat BPN RI dengan masyarakat diseluruh wilayah kerjanya, terutama pada lokasi yang jauh dari kantor pertanahan. Adapun manfaat dari Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA), yaitu:

- Pelayanan kepada masyarakat lebih dekat dan lebih cepat.
- Beban biaya masyarakat menjadi lebih ringan.
- Masyarakat langsung dilayani petugas .
- Kepastian pelayanan yang bertanggung jawab.

Jenis-jenis pelayanan yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan konsep LARASITA, antara lain : Pendaftaran tanah untuk pertama kali, pengakuan dan penegasan hak sporadik, pemecahan/pemisahan/penggabungan sertifikat, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, peralihan hak hibah/hak jual beli, peralihan hak pembagian hak bersama/hak pewarisan, peralihan hak tukar menukar, peralihan hak dari hak guna bangunan menjadi hak milik, dan lain sebagainya.

LARASITA menjalankan tugas dan fungsi-nya dengan kekhususan pada jenis kegiatan sebagai berikut:

1. Melaksanakan secara lebih dini pengawasan dan pengendalian, penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah serta melaksanakan identifikasi dan penelitian terhadap tanah yang diindikasikan terlantar.
2. Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan sinkronisasi dan penyampaian informasi penagunaan tanah dengan Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RTRW) kabupaten/kota.
3. Menfasilitasi dan mendekatkan akses-akses untuk menciptakan sumber-sumber ekonomi baru dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
4. Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan identifikasi masalah, sengketa atau perkara pertanahan secara dini serta memfasilitasi upaya penanganannya.
5. Melakukan sosialisasi dan berinteraksi untuk menyampaikan informasi pertanahan dan program-program pertanahan lainnya serta menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan program BPN RI.
6. Melaksanakan kegiatan legalisasi aset dan melaksanakan tugas-tugas pertanahan lain.

KERANGKA PIKIR

Kerangka pikir ialah penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan LARASITA di Kota Makassar, maka penulis menggunakan pendekatan proses (*process approach*). Adapun indikator-indikator yang termuat dalam pendekatan proses adalah efisiensi pelayanan (waktu, biaya), prosedur pelayanan, koordinasi antara pimpinan dan bawahan, responsivitas pegawai serta sarana dan prasarana.

Agar apa yang diuraikan dalam penelitian ini dapat dipahami dengan jelas maka penulis membuat kerangka pikir.

Efektivitas Pelayanan LARASITA

Pendekatan Proses

1. Efisiensi Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Koordinasi Pimpinan dan Bawahan
4. Responsivitas Pegawai
5. Sarana dan Prasarana
(*Hari Lubis dan Martani Huseini*)

Gambar 3. Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Jenis dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena/memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaansebenarnya dari obyek yang diteliti melalui wawancara dan observasi langsung serta telaah dokumen.

Penelitian ini dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sebagai instansi publik yang mengurus dan mengatur pertanahan Kota Makassar.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Adapun dalam penelitian ini, efektivitas akan diukur dengan menggunakan pendekatan proses (*process approach*). Adapun indikator yang termuat dalam pendekatan proses, yaitu:

1. Efisiensi pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (output) dan pemasukan (input). Adapun, indikator efisiensi Larasita, yaitu:

- a. Waktu pelaksanaan LARASITA yaitu ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - b. Biaya LARASITA yaitu pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan LARASITA yang diberikan pada masyarakat dilihat dari persyaratan dan kederhanaan alur pelayanan.
3. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan adalah hubungan yang terjadi antara Pimpinan dan Tim Pelaksana Larasita ataupun antar Tim Pelaksana.
4. Responsivitas pegawai adalah daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut keramahan & kemampuan petugas Larasita dalam memberikan pelayanan
5. Sarana dan prasarana adalah kondisi fasilitas yang tersedia dalam menunjang proses kerja Larasita. Hal ini mencakup keberadaan dan fungsinya dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan & memberikan kenyamanan penggunaan layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu: Wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi dan studi dokumen.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Dalam melakukan analisis data, peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang terdiri dari:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap

- penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan.
2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneiti.
 3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.

Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/ verification*), yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data-data diuji validitasnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (Larasita) dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No.18 Tahun 2009 Tentang LARASITA BPN-RI. Di Kota Makassar fokus Larasita pada daerah marginal dimana tingkat perekonomiannya dibawah standar. Dari 14 kecamatan dan 134 kelurahan di Kota Makassar, Larasita hanya melakukan kunjungan ke 7 kecamatan dan 26 kelurahan. Berikut tabel yang menggambarkan wilayah-wilayah kunjungan Larasita:

Tabel 1. Wilayah Kunjungan Larasita di Kota Makassar Bulan Januari s/d Juni 2013

N o	Jenis Kegiatan	Jumlah permohonan yang Masuk				Jumlah
		2009	2010	2011	2012	
1	Peralihan Hak	26	25	34	33	118
2	Penghapusan Hak Tanggungan-Roya	12	6	16	16	50
3	Perubahan Hak Milik untuk Rumah Tinggal	136	152	290	320	898
4	Pendaftaran Pertama Kali-Rutin Massal	-	-	252	18	270
	Jumlah	174	183	592	387	1336

Sumber : Data Kantor Pertanahan Kota Makassar 2013

Intensifikasi kunjungan Larasita tiap kelurahan tidak sama. Hal ini didasarkan pada hasil evaluasi kinerja Larasita tahun sebelumnya. Dimana daerah yang memiliki pemohon terbanyak akan memiliki banyak kesempatan untuk menikmati layanan pertanahan melalui Larasita. Hal ini diungkapkan oleh salah satu petugas Larasita yang menyatakan:

“yang sering kita kunjungi itu yang banyak permohonannya, kita perbanyak jadwal kunjungannya. Kalau yang kurang itu kasih ta’ 1 atau 2 kali kunjungannya” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Untuk mengetahui seperti apa efektivitas Larasita di Kantor Pertanahan Kota Makassar, peneliti menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis tentang pengukuran efektivitas dengan menggunakan pendekatan proses. Besarnya efektivitas pelayanan publik ditinjau dari indikator- indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan. Adapun indikator pengukuran efektivitas, yaitu:

Efisiensi pelayanan

Efisiensi berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (output) dan pemasukan (input). Dimensi efisiensi terkait efektivitas Larasita di Kantor Pertanahan Kota Makassar yang dapat dideteksi berdasarkan sub- sub indikator berikut:

1. Waktu

Menyangkut ketepatan antara pelaksanaan dengan jadwal yang telah dibuat sebelumnya. Waktu pengurusan sertifikasi tanah didasarkan pada PerkabanNo. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.Berikut tabel jangka waktu penyelesaian sertifikasi tanah.

Tabel 3Jangka Waktu Penyelesaian Sertifikat

No	Jenis pelayanan	Jangka Waktu
1	Peralihan Hak Jual Beli, Hibah, Warisan, Tukar Menukar, Pembagian Hak Bersama	5 hari
2	Penghapusan Hak Tanggungan Roya	5 hari
3	Perubahan Hak Milik untuk Rumah Tinggal Tanpa Ganti Blanko	5 hari
4	Pendaftaran Pertama Kali-Rutin Massal	98 hari

Sumber: Perkaban No. 1 Tahun 2010

Berkaitan dengan kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat, Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat menyatakan :

“Kami cenderung memberikan prioritas walaupun layanan kami disini sama tapi khusus Larasita kami coba sesuai SOP. Artinya untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa kalau pelayanan BPN lewat Larasita itu cepat.”(Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Petugas Larasita mengatakan:

“Biasa sesuai jie dengan SOPnya, biasa juga selesai 2 minggu”.(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Hal ini didukung dengan pernyataan dari masyarakat di Kelurahan Tamalarea Kecamatan Tamalanrea. Berikut kutipan wawancaranya:

“....*Dijanji me kalau jadwalnya datang me, kadang-kadang jadi me, kadang-kadang juga belumpie karena masih banyak berkas yang diselesaikan.*”(Hasil wawancara tanggal 16 Januari 2013).

Namun, pendapat berbeda diungkapkan oleh masyarakat di Kelurahan Lette Kecamatan Mariso, Tn. S menyatakan:

“*Kalau larasita tidak ada kepastian waktu. Kalau yang pertama-tama masa sampai dua tahun.*” (Hasil wawancara tanggal 11 Januari 2013).

Untuk memperjelas dan memberikan kepastian pada pejabat dan masyarakat di wilayah kunjungan, pimpinan Kantor Pertanahan Kota Makassar membuat jadwal terkait waktu pelaksanaan Larasita, yang di tandatangani langsung oleh walikota. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang petugas Larasita:

“*Yah, jadwalnya selama per 6 bulan yang ditandatangani oleh Walikota. Setiap minggu dua kali turun, selasa dan kamis*”.(Hasil wawancara 3 Januari 2013).

Pelaksanaan Larasita dijadwalkan dimulai pukul 09.00 wita. Namun, berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan, jam pelaksanaan Larasita terkadang tidak tepat dari waktu yang telah dijadwalkan sebelumnya. Berbicara mengenai hal ini, salah satu petugas Larasita mengungkapkan:

“*Biasa itu menjadi kendala, ada pekerjaan di Kantor, padat pekerjaanya. Itu biasa yang kita tunggu tapi kalau memang dia tidak bisa, terjadi seperti ini biasa molor, biasa jam 10 baru berangkat.*” (Hasil wawancara 10 januari 2013).

Namun, hal ini dimaklumi oleh masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Kasi Pengelolah Kebersihan Kelurahan Tamalanrea yang mengungkapkan:

“*Kadang-kadang mereka terlambat datang karena kemacetan. Dimaklumi karena memang sekarang ini Kota makassar selalu macet jalannya toh!*” (Hasil wawancara tanggal 16 Januari 2013).

2. Biaya

Yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Menurut Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan, pembiayaan terkait pelayanan sertifikasi tanah diatur dalam PP No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada BPN. Hal senada juga diungkapkan oleh salah petugas Larasita:

“*kalau biaya itu diatur dalam PP no 13 tentang pembiayaan* (hasil wawancara tanggal 3 januari 2013)

Berikut tabel yang menggambarkan tarif layanan pertanahan sesuai dengan PP no 13 tahun 2010:

N o	Jenis Layanan	Satuan	Tarif
1	Pelayanan pendaftaran: Keputusan pemberian hak atas tanah untuk: a. Perorangan b. Badan Hukum	Perbidang	Rp 50.000 Rp. 100.000
	Pelayanan Perubahan Hak: a. Hak Guna Bangunan/Hak Pakai menjadi Hak Milik b. Hak Pakai menjadi Hak Guna Bangunan c. Hak Guna Bangunan menjadi Hak Pakai d. Hak Milik menjadi Hak Guna Bangunan/Hak Pakai	Perbidang	Rp 50.000 Rp 50.000 Rp 50.000 Rp 50.000
3	Pelayanan Pendaftaran: Pembagian Hak Bersama	Perbidang	Rp50.000
4	Pelayanan Pendaftaran:	Perbidang	Rp50.000

	Hapusnya Hak Tanggungan/Roya		
5	Pelayanan Pergantian Blanko Sertifikat	Perbidang	Rp50.000

Sumber Data : PP No 13 Tahun 2010

Masyarakat pengguna Larasita di Kelurahan

Lette Kecamatan Mariso, Tn. S mengungkapkan:

“Kalau biaya, tidak ada masalah. Kalau bagi kita terjangkau. Kalau tidak terjangkau, masyarakat tidak mau toh.” (hasil wawacara tanggal 11 januari 2013).

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat Kelurahan Bangkala Kecamatan Manggala:

“Biaya itu tidak ada masalah. Biayanya kan tergantung dari kita yang mengurus Larasita itu. Tergantung dari layanan apa yang kita gunakan.” (Hasil wawancara tanggal 16 Januari 2013).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan dari segi waktu dapat dikatakan kurang efektif karena waktu penyelesaian sertifikat tanah yang diberikan pada masyarakat tidak rinci/tidak ada kepastian waktu dan belum sesuai dengan SOP. Selain itu, berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama penelitian, pelaksanaan Larasita terkadang tidak tepat dari jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penulis tidak dapat memungkiri ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan waktu pelaksanaan Larasita, yaitu: *pertama*, padatnya pekerjaan di Kantor Pertanahan mengakibatkan jadwal pelaksanaan Larasita acap kali terlambat dari jadwal yang ditentukan. *Kedua*, banyaknya berkas yang masuk di Kantor Pertanahan maupun Larasita tidak diimbangi dengan jumlah sumber daya manusia yang melayani berkas akan menghambat kinerja pelayanan pertanahan. *Ketiga*, atas kehati-hatian yang dijunjung tinggi dalam setiap

pelayanan pertanahan mengakibatkan adanya perlambatan pelayanan yang seharusnya dengan IT yang canggih harus lebih mudah, cepat dalam memberi layanan. Hal ini memungkinkan tidak tercapainya efektivitas Larasita.

Namun, efisiensi pelayanan dari segi biaya dapat dikatakan sangat terjangkau bagi masyarakat dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 13 Tahun 2010 yang mengatur tarif layanan dalam pertanahan. Sebagaimana kita ketahui, tujuan program Larasita dijalankan yaitu untuk memberikan pemahaman pada masyarakat bahwa Larasita itu aman, murah dan cepat dan untuk meminimalisir biaya-biaya yang dikeluarkan masyarakat. Hal ini memungkinkan tercapainya efektivitas Larasita di Kota Makassar.

Namun, hal yang kemudian menjadi kendala adalah Bea Perolehan Hak Tanah Bangunan (BPHTB) yang memiliki tarif yang sangat tinggi. Ini tentu membebani masyarakat sehingga mereka menjadi enggan melakukan sertifikasi tanah. Sebagaimana kita ketahui untuk memperoleh sertifikasi tanah, terlebih dahulu masyarakat harus menyelesaikan BPHTBnya. Ini kemudian yang menjadikan BPN berada dalam posisi yang dilematik. Disatu sisi, BPN telah berusaha memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan antusias masyarakat dalam mengurus sertifikasi tanah melalui Larasita. Namun disisi lain, BPHTB menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk melakukan sertifikasi tanah. Ini tentu akan mempengaruhi efektifitas Larasita dari segi biaya.

Prosedur Pelayanan

Menyangkut kemudahan tahapan pelayanan LARASITA yang diberikan pada masyarakat

dilihat dari persyaratan dan kesederhanaan alur pelayanan.

1. Kejelasan persyaratan

Persyaratan administrasi dalam pelayanan Pertanahan diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Mengenai kejelasan terkait persyaratan administrasi, Petugas Larasita mengatakan bahwa:

“Persyaratannya itu kalau masalah sertifikat seperti balik nama harus ada PBBnya, BPTBnya, sertifikat aslinya dan akta jual beli. Kalau peningkatan hak itu, persyaratannya IMB, PBB, KTP dan sertifikat asli.” (Hasil wawancara 3 & 10 Januari 2013).

Hal yang senada juga dinyatakan oleh Sekretaris Kelurahan Bangkala Kecamatan Manggala:

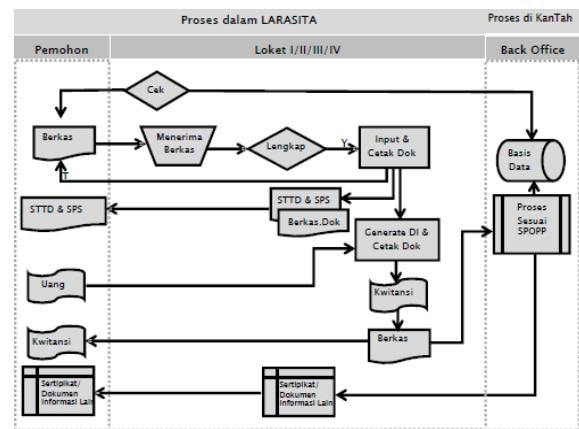
“Ada kejelasan persyaratannya dari BPN seperti KTP, PBB, sertifikat asli dan pokoknya tergantung dari apa yang diurus”. (Hasil wawancara tanggal 16 Januari 2013).

Ungkapan yang sama juga dikatakan oleh masyarakat Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea:

“Ada kejelasan persyaratan dari BPN. HGB persyaratannya ini, peningkatan HGB menjadi Hak Milik, persyaratannya ini, balik nama, persyaratannya ini. (Hasil wawancara tanggal 16 Januari 2013).

2. Kesederhanaan alur pelayanan

Prosedur pelayanan Larasita didasarkan pada PP No 24 Tahun 1997 dan No 3 Tahun 1997 tentang aturan pelaksanaan dibidang pertanahan serta Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Perkaban No 18 tahun 2009. Adapun proses layanan dalam Larasita dapat dilihat dalam gambar dibawah ini:



Gambar 4 Proses Larasita

Menurut Kasi Pemberdayaan dan Pengendalian Kantor Pertanahan Kota Makassar:

“Sesuai dengan SOP Kantor Pertanahan. Prosedur pelayanannya sama dengan Kantor Pertanahan. Jadi, BPN ini dalam memberikan layanan tidak boleh membuat layanan diluar aturan karena kalau ada kesalahan akan berakibat cacat administrasi.” (hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012).

Hal ini juga didukung oleh pernyataan Kasi Pengelolah Kebersihan Kelurahan Tamalanrea :

“Kalau menurut saya, prosedurnya sangat cepat dan sederhana karena orangnya sendiri yang datang kesini melayani.” (Hasil wawancara tanggal 16 Januari 2013).

Berdasarkan Perkaban No. 18 Tahun 2009, Larasita merupakan model layanan pertanahan bergerak yang dilengkapi dengan Wifi sehingga sistem layanan yang digunakan adalah sistem online. Namun, adanya keterbatasan dalam alat-alat yang digunakan maka Mobil Larasita dimanfaatkan sebagai loket berjalan.

Disinggung mengenai mekanisme layanan Larasita dengan konsep loket bergerak yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Makassar, Kasi pemberdayaan dan Pengendalian menjelaskan

“...kami ambil berkas daftar nanti sampai dikantor baru kami input seacra online. Didalam kerja kami di pertanahan ini kami

“punya sistem SOP bahwa begitu suatu layanan kita daftar misalnya balik nama maka kita menghitung argo. Sekian harus selesai.” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Petugas Larasita di lapangan :

“...kita kan proses di Kantor menggunakan komputer. Kalau disini (lapangan) manualjie, kita periksa berkasnya. Kalau nda lengkap kita kembalikan sama orangnya kalau lengkap kita bawa untuk poses di Kantor. ” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013)

Kondisi ini dibenarkan oleh masyarakat pengguna Larasita di Kelurahan Tamalanrea:

“...mereka memeriksa berkas ta’ disisni (lapangan). Kalau tidak lengkp seperti ini, mereka suruh kita untuk lengkapi. Kalau lengkap me dibawa ke Kantor dan kami diberikan bukti penerimaan berkas”. (Hasil wawancara tanggal 3 januari 2013)

Terkait mekanisme pengembalian berkas yang telah diproses di Kantor, petugas Larasita mengungkapkan :

“Kan, diproses di Kantor. Berkas yang sudah selesai kita bawa kembali ketempat kita mengambil berkas. Tapi orangnya langsung, nda boleh diwakili karena untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013)

Hal ini dibenarkan oleh masyarakat Kelurahan Bangkala, Kecamatan Manggala :

“kalau selesai me berkas ta’, biasa dihubungi untuk datang ambil. Tapi biasa juga nantipie ada adwalnya baru mereka bawa.” (Hasil wawancara tanggal 16 Jnauari 2013)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kasi Pengelolah kebersihan Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea :

“..biasanya itu nanti ada lagi jadwal berikutnya, nah dia bawa me.” (Hasil wawancara tanggal 16 Januari 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat digambarkan bahwa prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan pertanahan menggunakan Larasita sudah dapat dikatakan baik, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam variabel ini memungkinkan tercapainya efektivitas Larasita itu sendiri.

Koordinasi Pimpinan dan Bawahan

Berkaitan dengan hubungan yang terbentuk antara pimpinan dengan Tim Pelaksana Larasita ataupun antar Tim Pelaksana, Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan, menyatakan:

“Sudah bagus. Walaupun kami terbatas tenaga di Kantor tapi khusus Larasita karena layanan primadona, jadi petugas itu harus turun sesuai dengan jadwal yang ada kecuali sakit..” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012)

Hal yang sama juga diungkapkan salah seorang pegawai Kantor Pertanahan yang juga bertugas di Larasita:

“Ada jadwal tugas itu. Misalnya tidak ada maka diganti. Yang jelas jangan sampai kita alpa dilurah yang kita kunjungi. Walaupun 1 orang, 2 orang kita harus tetap turun karena sudah dipantau toh.” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Untuk memantau pegawai BPN yang bertugas dilapangan, pimpinan BPN membuat absensi khusus. Hal ini diungkapkan oleh Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat:

“.....Dan itu ada absensi dan penilaian tersendiri kami untuk petugas larasita itu sendiri.” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012).

Hal ini turut dibenarkan oleh salah satu petugas Larasita yang mengungkapkan :

“...seperti ini (absensi, red) tiap petugas yang turun ke lapangan harus mengisinya.”
(Hasil wawancara 10 Januari 2013)

Selain melalui absensi yang dibuat, koordinasi juga dilakukan melalui Laporan yang dibuat tiap bulannya. Hal ini diungkapkan oleh salah satu petugas Larasita :

“...Laporan pertanggungjawabannya tiap bulan. Ada juga laporan bulanan yang dilaporan ke Kanwil. Jadi walaupun nihil atau berkas cuma 2 atau 3 tetap dilaporkan.” (Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2013).

Petugas Larasita menambahkan lagi tentang sistem koordinasi yang terbangun antara pimpinan di Kantor petugas dengan di Lapangan ketika terjadi menghadapi kendala di lapangan. Ia menyatakan :

“Kalau sistem koordinasinya dengan pimpinan dengan Kepala Seksi, Kasubsi. Kalau memang kita temui hambatan disini, kita infokan dan koordinasi dengan di Kantor. Kalau memang bisa jalan, kita ambil. Kalau memang tidak bisa kita kembalikan berkasnya.” (Hasil Wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Koordinasi antara pimpinan dan bawahan sangatlah penting dalam mewujudkan layanan yang efektif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa hubungan pimpinan dan petugas Larasita ataupun sesama petugas Larasita di Kantor Pertanahan Kota Makassar sudah dapat dikatakan baik dan harmonis. Komunikasi yang terjalin pun sesuai dengan pengamatan penulis yakni baik. Koordinasi dalam pembagian jadwal maupun dalam pelaksanaan pelayanan terutama saat petugas Larasita menemukan hambatan dilapangan bejalan dengan baik. Dalam variabel ini

tidak terdapat masalah yang memungkinkan tidak tercapainya efektivitas pelayanan itu sendiri.

Responsivitas Pegawai

Daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut keramahan dan kemampuan petugas Larasita dalam memberikan pelayanan. Mengenai daya tanggap pegawai dalam mendengarkan keluhan masyarakat, salah satu pengguna Larasita dari Kelurahan Lette, Kecamatan Mariso menuturkan bawa petugas Larasita sangat merespon dengan baik. Berikut kutipan wawancaranya :

“...saya sering tanyakan kenapa lama sekali jadinya sertifikatku. Tapi dia (petugas,red) bilang sabar mki pak. Menunggu me karena lagi diproses berkas ta’ di Kantor. Begitu katanya. Akhirnya kita juga pasrah me saja menunggu mereka.” (Hasil wawancara tanggal 11 Januari 2013)

1. Keramahan Petugas

Menurut salah satu masyarakat Kelurahan Lette, Kecamatan Mariso, petugas Larasita sangat baik menanggapi pertanyaan tentang pertanahan dari pengguna Larasita. Ia juga menilai, petugas Larasita sangat ramah memberikan pelayanan pada masyarakat.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea:

“Baik dan ramah sekali. Kalau saya lihat kita seolah dilayani secara khusus.” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

2. Kemampuan Pertugas

Petugas Larasita adalah pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar yang telah berpengalaman melayani masyarakat di bidang pertanahan. Hal ini dikemukakan oleh petugas Larasita :

“...yang menangani Larasita itu yang sudah berpengalaman”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Masyarakat Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea:

“...mereka sangat cepat melayani disini. Kemampuannya bagus. Kan mereka di BPN yang sudah lama mengurusi beginian toh!”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Sumberdaya manusia, dalam hal ini petugas dari Kantor Pertanahan yang ahli, terampil dan jujur adalah faktor penting agar tujuan Larasita dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat secara cepat dan murah dapat tercapai. Disinggung mengenai peningkatan kemampuan petugas Larasita melalui pelatihan-pelatihan yang diadakan Badan Pertanahan Nasional Pusat.

Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan mengatakan :

“Ada pelatihan khusus yang dilakukan. Artinya, tidak semua hanya tingkat pimpinan nanti pimpinan yang menindak lanjuti pada petugas.” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang petugas Larasita ketika ditanya tentang pelatihan khusus tersebut :

“Iya ada sekali dalam setahun. Hanya sebagian yang ikut. Yang kesana bisa mengajari yang tidak kesana toh!” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa responsivitas petugas Larasita saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan setahun dalam sekali merupakan salah

salah upaya dalam peningkatan kapasitas petugas Larasita dalam melayani. Dalam variabel ini tidak terdapat masalah yang memungkinkan tidak tercapainya efektivitas pelayanan itu sendiri.

Sarana dan Prasarana

Menyangkut kondisi fasilitas yang tersedia dalam menunjang proses kerja Larasita. Hal ini mencakup keberadaan dan fungsinya dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan penggunaan layanan.

Sarana adalah sesuatu (media) yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan. Larasita adalah pelayanan bergerak, dimana petugas mendatangi masyarakat. Oleh karena itulah, untuk menjalankan Perkaban No 18 Tahun 2009, Kantor Pertanahan Kota Makassar menggunakan sarana berupa kendaraan roda 4 (mobil) yang berfungsi sebagai *mobile front office*.

Mobil Larasita merupakan duplikasi dari Kantor Pertanahan yang menjelma dalam bentuk mobil keliling dengan akses dan gerak cepat mengunjungi dan melayani sertifikasi pertanahan dari masyarakat. Melalui mobil keliling, masyarakat tidak perlu repot datang ke Kantor Pertanahan karena tiap 2 kali dalam seminggu. Larasita akan mengunjungi wilayah-wilayah yang telah dijadwalkan.

Hal ini diungkapkan oleh salah seorang pertugas Larasita dilapangan :

“Kita turun dua kali dalam seminggu menggunakan mobil ini, jadi masyarakat tidak perlu susah-susah ke BPN lagi.”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2013).

Larasita adalah layanan yang dikembangkan dengan menerapkan sistem komputerisasi dimaksudkan untuk menjangkau daerah-daerah yang jauh

dari kantor pertanahan. Sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh dalam rangka pensertifikatan tanahnya. Mobil Larasita memiliki fungsi ganda yaitu memberikan pelayanan dan sosialisasi aturan pertanahan kedaerah-daerah terpencil yang pemahaman pengetahuan masyarakatnya terkait sertifikasi tanah. Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan menyatakan:

“....mobil Larasita itu berfungsi ganda yaitu melakukan pelayanan di bidang pertanahan dan sosialisasi pertaturan pertanahan pada masyarakat dengan sistem mudah jangkau.” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012)

Prasarana larasita adalah segala sesuatu yang dapat menunjang terlaksananya suatu kegiatan. Dalam Larasita, prasarana yang dimaksud adalah teknologi informasi. Teknologi informasi akan memberikan data yang akurat sehingga kesalahan data dapat dihindari dan kepastian hukum akan tercapai. Setiap unit mobil dilengkapi dengan peralatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang meliputi Laptop mobile, printer, perangkat teknologi wireless komunikasi sistem mobile (bergerak). Perangkat tersebut menjadi fasilitas utama bagi petugas untuk meng-entry data, melayani pendaftaran yang dapat diakses langsung ke Kantor Pertanahan. Hal ini dibenarkan oleh petugas Larasita:

“....ada print, komputer, pesawat telefon, lengkap semua”. (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2013).

Selain itu, Mobil Larasita dilengkapi dengan GPS dan dipantau langsung oleh BPN Pusat dan Lembaga Keprsidenan. Hal ini diungkapkan oleh Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan:

“Mobil Larasita dipasangi GPS dipantau langsung oleh BPN Pusat dan Lembaga

kepresidenan. Jadi kapan kami standby disini diluar hari libur kami ditelepon kenapa tidak beroperasional.” (Hasil wawancara 28 Desember 2012).

Dengan memanfaatkan fasilitas internet (VPN), apa yang terjadi dan diproses dalam Larasita akan terekam langsung ke kantor pertanahan. Seluruh tahapan mulai pendaftaran, entry data dan pemrosesan langsung terekam di Kantor Pertanahan. Data dan berkas yang terjadi dalam proses layanan dari mobil langsung terdata di BPN setempat

Namun, adanya keterbatasan IT, dimana alatnya bekerja dengan sistem horizontal bukan longitudinal mengakibatkan kinerja Larasita sedikit terhambat. Kondisi ini membuat Kantor Pertanahan menerapkan sistem loket berjalan dan melepas semua alat-alat yang ada di Mobil Larasita dan membawanya ke kantor untuk menginput data. Hal ini diungkapkan oleh Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan :

“....alatnya bekerja dengan sistem horizontal bukan longitudinal. Jadi biasa mandek. Makanya kami menggunakan loket berjalan. Alat-alat dimobil itu kami cabut dan lebih baik kami gunakan disini untuk input data.” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012).

Selain itu, menara yang berfungsi untuk menghubungkan Kantor Pertanahan dengan Mobil Larasita mengalami kerusakan akibat puting beliung. Hal ini dibenarkan oleh Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan yang menyatakan :

“..antena setinggi 100 meter pecah awal tahun 2012 pecah terkena puting beliung.” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa sarana Larasita yaitu mobil,

dalam kondisi yang baik. Mobil Larasita pun mampu menjalankan fungsinya dalam bidang pelayanan pertanahan dan sosialisasi peraturan pertanahan kepada masyarakat-masyarakat yang berada di daerah-daerah terpencil dan masyarakat yang memiliki pemahaman yang minim terkait sertifikasi tanah. Dalam memberikan layanan pertanahan, mobil Larasita bekerja dua kali dalam seminggu dan dapat dipantau langsung oleh BPN Pusat dan lembaga kepresidenan.

Namun, prasarana Larasita memiliki kekurangan dan keterbatasan yaitu sistem kerja teknologinya bersifat horizontal bukan longitudinal. Hal ini telah mampu disiasati oleh Kantor Pertanahan dengan melakukan model pelayanan loket berjalan. Dalam artian, berkas masyarakat yang telah diamabil di lapangan akan dibawa ke Kantor Pertanahan untuk kemudian di input.

Namun, tak dapat dipungkiri keterbatasan prasarana sebagai penunjang kerja Larasita dapat berdampak pada terhambatnya mekanisme pelayanan pertanahan. Kondisi ini tentu mengakibatkan kerja dari mobil Larasita berjalan kurang efektif. Sebagaimana kita ketahui, ketersediaan prasarana dalam mobil Larasita bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan proses layanan pertanahan. Dalam variabel ini memungkinkan tidak tercapainya efektivitas pelayanan itu sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan Larasita di Kantor Pertanahan Kota Makassar dapat dikatakan kurang efektif. Ini dapat dilihat dari beberapa indikator melalui suatu pendekatan

proses. Adapun indikator-indikator yang termuat dalam pendekatan proses, yaitu:

1. Efisiensi pelayanan terbagi atas 2 yaitu waktu dan biaya. Waktu merupakan salah satu indikator yang memberikan kontribusi atas ketidakefektifan Larasita di Kota Makassar. Padatnya kтивitas di kantor mengakibatkan pelaksanaan pelayanan Larasita terkesan molor dari jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Namun, dari segi waktu, Larasita dapat dikatakan efektif karena telah biayanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terjangkau bagi masyarakat.
2. Prosedur pelayanan Larasita dapat dikatakan efektif karena segala persyaratan dan alur pelayanan telah sesuai dengan SOP dan mudah dipahami oleh masyarakat
3. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan. Indikator ini dapat dikatakan efektif karena hubungan yang terbangun antara pimpinan dan petugas Larasita ataupun sesama petugas Larasita sangat bagus dan harmonis baik itu menyangkut pembagian jadwal petugas maupun dalam hal pelaksanaan Larasita dilapangan.
4. Responsivitas pegawai menyangkut daya tanggap, keramahan dan kemampuan petugas Larasita dalam melayani masyarakat dapat dikatakan efektif. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dan observasi dimana, masyarakat merasa senang dan puas dengan sikap petugas Larasita yang melayani dengan optimal dan sungguh-sungguh.
5. Sarana dan prasarana. Larasita dilengkapi dengan sarana berupa kendaraan roda empat. Hal ini sesuai dengan fungsinya dalam Perkaban No 18 Tahun 2010. Namun, tanpa adanya

prasaranan yang memadai, Mobil Larasita tidak dapat bekerja dengan optimal. Kondisi prasarana Larasita di Kantor Pertanahan Makassar memiliki beberapa kekurangan dan mengalami kerusakan seperti sistem kerja teknologinya yang bersifat horizontal dan antena setinggi 100 M yang pecah karena terkena angin puting beliung. Hal ini memungkinkan tidak tercapai efektif Larasita di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran terkait program LARASITA, yaitu:

1. Program LARASITA merupakan program inovatif yang sangat bagus dalam bidang pelayanan publik khususnya pelayanan pertanahan. Namun, ada baiknya jika BPN Kota Makassar membenahi kembali manajemen waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sertifikasi tanah. Hal ini untuk mewujudkan cita-cita Larasita yaitu aman, cepat dan terjangkau.
2. Faktor penting untuk kelancaran program Larasita adalah adanya prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan aman, cepat dan akurat. Namun, kondisi Prasarana Larasita (IT) mengalami kekurangan dan kerusakan, maka ada baiknya jika Kantor Pertanahan Kota Makassar harus memperbaiki dan merawat kondisi prasarana Larasita tersebut.
3. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan maka pimpinan Kantor Pertanahan Kota Makassar harus tetap menjaga serta mengevaluasi setiap waktu pelayanan pertanahan melalui Larasita.

4. Tetap menjaga hubungan yang harmonis antara pimpinan dan petugas maupun antar petugas Larasita sehingga tercipta pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Joses S, Jimmy. 2010. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah*. Jakarta : Visimedia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan P dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2012. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.

Peraturan Perundang-undangan :

- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.18 Tahun 2009 Tentang LARASITA BPN-RI Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010.
- Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Penerbitan Kampus Identitas Univeristas Hasanuddin*. Edisi Awal Februari 2012 “Agraria, Konflik Horizontal”, hal 7.