

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARMASIN

Supiani¹, Normajatun², Sitna Hajar Malawat³

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB, 17120080

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB, 1116116301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB, 1113059101

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, supiani1999@gmail.com

ABSTRAK

Supiani, NPM. 17.12.0080 "*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin*". Bimbingan Ibu Dra. Normajatun, MA sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP sebagai Co Pembimbing.

Latar belakang dan Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas dan kendala pada pelayanan pembuatan sertifikat hak milik di kantor pertanahan kota banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara kepada 3 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik primer dan sekunder. Analisis data menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ada sudah efektif, dilihat dari indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Kesimpulan penelitian yaitu pelayanan pembuatan sertifikat hak milik di kantor pertanahan kota banjarmasin sudah dilaksanakan dengan efektif dan kendala yang ada yaitu pada administrasi yang diajukan oleh masyarakat.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan, Sertifikat Hak Milik*

ABSTRACT

Supiani, NPM. 17.12.0080 "*Effectiveness of Services for Making Property Rights Certificates at the Land Office of Banjarmasin City*". Mother's Guidance Dra. Normajatun, MA as Main Advisor and Ms. Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP as Co Advisor.

The background and purpose of the study were to determine the effectiveness and constraints on the service of making property rights certificates at the land office of the city of Banjarmasin.

The research method uses a qualitative approach with descriptive research type. Data were collected by conducting interviews with 3 informants. Samples were determined using primary and secondary techniques. Data analysis used qualitative descriptive.

The results of the study indicate that the existing services are effective, seen from the indicators of achieving goals, integration and adaptation.

The conclusion of the study is that the service for making certificates of property rights at the land office of the city of Banjarmasin has been carried out effectively and the obstacles that exist are in the administration proposed by the community.

Keywords: *Effectiveness, Service, Certificate of Ownership*

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia pasti memerlukan pelayanan, terlebih lagi bisa dikatakan kalau pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat selaku penerima pelayanan pasti menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, dan bisa dijangkau oleh semua kalangan. Maka dari itu, setiap lembaga pemerintah, semestinya bisa memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat. Hal ini menunjukkan kalau salah satu tugas dan kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik termasuk Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang dibangun dengan Keputusan Presiden Nomor 26 tahun 1988, yang selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang (ATR)/ Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional.

Pelayanan publik adalah hak semua masyarakat, akan tetapi pada kenyataannya hak masyarakat ataupun perorangan untuk mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah terasa belum memenuhi harapan dari semua pihak, termasuk dalam pelayanan pembuatan sertifikat hak milik. Tanah adalah aset yang bernilai besar. Tidak hanya itu, tanah adalah kebutuhan untuk siapa saja karena dapat dimanfaatkan dengan baik dalam berbagai bidang, baik untuk tempat tinggal, pertanian, perkebunan, peternakan, perdagangan, industri, dan pertambangan. Pada saat ini pun sering digunakan masyarakat sebagai investasi ataupun jaminan pinjaman baik kepada pihak bank negara maupun swasta. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kemudian yang terlampir dalam Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang berisi tentang persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, dan biaya/tarif. Selain itu, dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi keperluan dasar tiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas pada sistem pemerintah sangat ditentukan dari baik dan buruknya pelaksanaan pelayanan publik, dan juga pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan pada saat ini.

Dalam sebuah pelayanan efektivitas sangat penting, agar kegiatan pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga dapat menciptakan hasil akhir yang sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, maka efektivitas berkaitan dengan waktu, yang berhubungan dengan permasalahan yang peneliti angkat yaitu lamanya proses pembuatan sertifikat hak milik. Mardiasmo (2014:134) juga menambahkan efektivitas biasanya berhubungan dengan suatu ukuran keterampilan agar mencapai target atau tujuan tertentu.

Dengan demikian, menjadi tugas dan tanggung jawab dari Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin agar dapat memberikan pelayanan untuk masyarakat dengan baik, cekatan, dan efektif agar tugas-tugas yang dilaksanakan dapat mencapai keberhasilan. Permasalahan yang terjadi ialah lamanya proses pembuatan Sertifikat Hak Milik dan informasi yang diterima oleh masyarakat terkadang kurang jelas yang membuat masyarakat tersebut menjadi kurang mengerti dengan informasi yang disampaikan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Efektivitas

Menurut Mardiasmo (2017:134) Efektivitas ialah ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi meraih tujuannya. Semakin besar kontribusi output yang diciptakan terhadap pencapaian tujuan ataupun target yang ditetapkan, maka menjadi tambah efektif proses kerja suatu unit

organisasi. Menurut (Duncan dalam Zulkarnain, 2012: 32) terdapat tiga indikator efektivitas organisasi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator tersebut menerangkan bahwa pencapaian efektivitas organisasi memiliki tiga (3) unsur yang masing-masing menegaskan peranan organisasi secara strategis, harus memiliki kemampuan

mengkorelasikan visi dan misi organisasi sebagai ruh yang menjiwai setiap aktivitas organisasi, baik itu pada proses perumusan dan penetapan kebijakan, tahapan implementasi serta tindakan evaluasi yang dilakukan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas dalam sebuah organisasi, faktor-faktor tersebut adalah karakteristik organisasi (struktur organisasi), karakteristik lingkungan (ketepatan atas keadaan lingkungan), karakteristik pekerjaan (perbedaan sifat pekerja), serta kebijakan dan praktek manajemen.

2. Pelayanan

Pelayanan artinya melayani suatu jasa yang diperlukan oleh warga di berbagai bidang. Kegiatan pelayanan kepada warga adalah salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Monir (dalam Harbani Pasolong 2013:128), menyampaikan kalau pelayanan ialah proses pemenuhan keperluan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, menyampaikan kalau pelayanan ialah segala bentuk aktivitas pelayanan dalam wujud benda ataupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan keperluan masyarakat. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang

sifatnya adalah tindakan sosial.

- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

3. Sertifikat Hak Milik

Sertifikat hak milik merupakan bagian dari proses pendaftaran tanah. Pelaksana kegiatan pelayanan di bidang pengaturan penguasaan tanah, penataan tanah, pengurusan hak-hak tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah adalah tugas dan fungsi dari Kantor Pertanahan Kota/Kabupaten dibawah koordinasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional. Selaku penyelenggara pelayanan publik, pemerintah perlu menyadari fungsi sosial yang perlu diterapkan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta betapa penting dan strategisnya peran pemerintah sebagai aparatur negara terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat.

Berdasarkan kajian atas Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 atau Undang-Undang Pokok Agraria serta pengamatan terhadap beberapa dokumen sertifikat hak milik atas tanah, ada beberapa hal yang dapat penulis uraikan berkaitan dengan sertifikat hak milik tersebut, antara lain pertama, bahwa sertifikat hak milik adalah jenis sertifikat yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini adalah kantor pertanahan. Kedua, pemilik sertifikat memiliki hak penuh atas kepemilikan tanah pada kawasan dengan luas tertentu yang telah disebutkan dalam sertifikat tersebut. Ketiga, sertifikat hak milik tidak ada

batas waktu kepemilikan. Keempat, pada sertifikat hak milik tertera juga luas tanah dan lokasi geografis dimana tanah berada, mulai dari nama provinsi, kabupaten atau kota, kecamatan sampai ke tingkat desa.

Kewilayahan ini akan mempengaruhi kode yang akan dikeluarkan oleh kantor pertanahan, dimana tertera didalam sertifikat hak milik tersebut.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan sebagai objek penelitian ialah Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang beralamatkan di Jalan Pramuka, Kota Banjarmasin. Analisis data yang digunakan ialah data yang telah disimpulkan kemudian disusun, dianalisa, dan disajikan untuk memperoleh gambaran sistematis tentang kondisi dan situasi yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah teknik pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui berbagai cara yaitu dengan melakukan wawancara mendalam, yaitu proses pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan pihak yang terkait untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cara melakukan tanya jawab, serta observasi yaitu kegiatan

mengamati secara langsung terhadap fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang ada dilapangan yang berkaitan dengan penelitian dan teknik pengumpulan data sekunder yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah sejumlah buku, karya ilmiah, dan dokumentasi/arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan instrumen yaitu dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian serta studi kepustakaan ialah teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, jurnal, karya ilmiah, internet, dan laporan penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin diperoleh dengan cara melakukan wawancara kepada 3 orang informan yang terdiri dari pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dan masyarakat. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara dengan narasumber tersebut yang menanyakan tentang efektivitas dan kendala pada pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, berdasarkan dengan pertanyaan dari 3 indikator yang diambil dari pendapat (Duncan, dalam Zulkarnain 2012:32). Indikator tersebut terdiri dari Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan pada fokus indikator dari beberapa pertanyaan yang termasuk didalam indikator tersebut, yaitu :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang dimaksud dalam hal ini ialah keseluruhan upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan harus dipandang sebagai suatu proses dalam pencapaian tujuan tersebut.

Penulis berkesempatan melakukan wawancara dengan pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin di Bidang Penata Pertanahan terkait Pencapaian Tujuan yang disampaikan bahwa :

“Tujuan pelayanan dari Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang tercantum dalam visi dan misi dapat dikatakan sudah tercapai dan akan terus berjalan, karena memberikan kepastian hukum dalam kepemilikan tanah kepada masyarakat tidak hanya dalam satu kali, akan tetapi terjadi

secara terus menerus dan akan terus berkembang". (Wawancara pada tanggal 9 Juli 2021).

Setelah dilakukan wawancara dengan salah satu pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin terkait pencapaian tujuan, selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan narasumber yaitu masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Sertifikat Hak Milik yang juga berhubungan dengan pencapaian tujuan, jawaban narasumber sebagai berikut :

"Tujuan yang ingin saya capai dalam pembuatan Sertifikat Hak Milik ialah untuk memperkuat bukti dan kepastian hukum dalam kepemilikan tanah yang saya miliki". (Wawancara pada tanggal 6 Juli 2021).

Sejalan dengan jawaban dari narasumber sebelumnya, narasumber kedua juga mengungkapkan bahwa ia memiliki tujuan yang sama dalam hal pencapaian tujuan, yaitu :

"Tujuan saya untuk memperkuat bukti kepemilikan tanah agar dapat memiliki bukti yang kuat dengan tanah yang saya miliki". (Wawancara pada tanggal 6 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tujuan pelayanan dari Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sudah tercapai dan akan terus berjalan sesuai dengan visi misi yang ada di Kantor Pertanahan tersebut, serta tujuan dari masyarakat dalam pembuatan Sertifikat Hak Milik adalah untuk memperkuat bukti kepemilikan tanah yang dimiliki oleh masyarakat itu sendiri.

2. Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari prosedur dan proses sosialisasi.

Kemudian, terkait integrasi yang ditanyakan oleh penulis dengan melakukan wawancara terhadap

pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, menyampaikan bahwa :

"Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin setiap tahun selalu mengadakan kegiatan sosialisasi terkait pembuatan sertifikat di ruang lingkup kecamatan maupun kelurahan, dan hampir setiap tahun melakukan program pemberian sertifikat gratis secara massal dengan jumlah target yang berbeda beda setiap tahunnya. Selain itu, kegiatannya pun juga didampingi oleh Babinsa dari TNI dan Bhabinkamtibmas dari Kepolisian, serta pihak-pihak terkait yang ada ditingkat kelurahan".

Berbanding terbalik dengan apa yang disampaikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, narasumber pertama dalam hal ini masyarakat yang menyampaikan terkait integrasi sebagai berikut :

"Mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, saya tidak pernah mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pertanahan". (Wawancara pada tanggal 6 Juli 2021)

Sependapat dengan jawaban dari narasumber pertama mengenai integrasi, narasumber kedua pun juga menyampaikan bahwa :

"Tidak pernah mengikuti sosialisasi dari Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, karena yang saya tau bahwa pegawai di Kantor Pertanahan sangat sibuk dengan pekerjaan yang mereka lakukan, jadi tidak sempat mengadakan kegiatan seperti itu." (Wawancara pada tanggal 6 Juli 2021)

Selain itu, perihal biaya dan waktu, ketiga narasumber menyampaikan bahwa hal tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang sudah disusun dan diatur.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin masih belum di ikuti secara keseluruhan oleh masyarakat, hal ini dibuktikan dari kedua narasumber yang telah di

wawancarai oleh penulis menyatakan bahwa mereka tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Walaupun, Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin juga sudah melakukan komunikasi dan kerjasama dengan berbagai macam instansi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan individu untuk menyetarakan dirinya terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungannya, adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Dalam segi adaptasi, yang dilakukan penulis dengan mewawancarai Pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang memaparkan bahwa :

“Pada masa ini, masa pandemi covid-19 Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin beradaptasi atau menyesuaikan diri melalui pelayanan yang mau tidak mau harus membatasi masyarakat berhubungan secara langsung dengan para petugas. Hal ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya kerumunan pada pelayanan yang ada di Kantor dan diantisipasi dengan mempersilahkan masyarakat untuk menunggu antrian di luar atau di halaman Kantor Pertanahan dan di panggil satu persatu untuk masuk kedalam, berbeda dengan masa sebelumnya yang memperbolehkan masyarakat untuk menunggu di ruang tunggu yang ada didalam. Selain itu, jam pelayanan pun juga harus di batasi yang semula sampai dengan pukul 12:00 WITA untuk pendaftaran dan pukul 14:00 WITA untuk pelayanan, maka pada saat ini hanya sampai dengan pukul 12:00 WITA untuk pendaftaran dan pelayanan. Kendati demikian, kami tetap selalu menghimbau kepada masyarakat untuk selalu menerapkan protokol kesehatan dengan mencuci tangan, menjaga jarak dan memakai masker.” (Wawancara pada tanggal 9 Juli 2021)

Berbeda dengan pertanyaan yang sebelumnya diberikan oleh penulis,

narasumber pertama menyampaikan bahwa :

“Untuk pemahaman dalam memenuhi persyaratan dalam pengajuan Pembuatan Sertifikat Hak Milik, saya memahami untuk persyaratan tersebut. Selain itu, saya juga selalu mengikuti apa saja persyaratan-persyaratan tersebut kecuali ada persyaratan yang menyimpang atau tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Dan juga untuk sarana prasarana sudah bagus, akan tetapi terkadang informasi yang disampaikan oleh petugas kurang jelas.” (Wawancara pada tanggal 6 Juli 2021)

Lebih lanjut, sesuai dengan pertanyaan sebelumnya yang ditanyakan terhadap narasumber pertama, narasumber kedua merespon bahwa :

“Sarana prasarana sudah bagus dan persyaratan yang harus dipenuhi juga sudah saya pahami, karena saya sudah sering berurusan di Kantor Pertanahan ini”. (Wawancara pada tanggal 6 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa terkait adaptasi yang dilakukan para pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan keadaan yang di alami pada saat ini, dan masyarakat juga sudah memahami serta mengikuti terkait persyaratan yang harus dipenuhi dan juga dalam segi sarana prasarana menurut narasumber (masyarakat) juga sudah baik dan efektif.

Kendala (Lembaga dan Masyarakat)

Dalam hal kendala, secara umum yang sering ditemui ialah kendala secara administrasi persyaratan yang diajukan masyarakat terkadang ada yang masih tidak lengkap, misalkan tanah yang dibeli dari orang lain akan tetapi bukti perolehannya tidak pernah dibuat. Jadi, ketika proses administrasi di Kantor Pertanahan dalam membuat sertifikat terkendala itu, karena tidak ada bukti administrasi secara tertulis yang membuktikan bahwa tanah itu adalah milik orang tersebut. Maka dari

itu, salah satu kendala yang sering ditemui ialah seperti itu yang terkadang tidak dipahami dan dikesampingkan oleh masyarakat, sedangkan dalam administrasi akan dilakukan pencatatan untuk dikelola agar menimbulkan kepastian dan aspek hukum dikemudian hari.

Lebih lanjut mengenai kendala dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat pada saat ini ialah karena situasi sekarang yang sedang dalam keadaan pandemi covid-19 yang menyebabkan terjadinya pembatasan kegiatan-kegiatan yang menimbulkan kerumunan. Akan tetapi, pegawai dari bidang Penata Pertanahan menjelaskan walaupun dalam keadaan tersebut Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin tetap berusaha melakukan kegiatan sosialisasi dengan mengumpulkan RT sebagai perwakilan, hal ini dilakukan agar kegiatan tersebut tidak menimbulkan kerumunan dan tetap menggunakan protokol kesehatan, kemudian setelah selesai dilakukannya kegiatan sosialisasi tersebut, baru setelah itu dari RT yang menyampaikan secara langsung kepada masyarakat yang ada dilingkungannya masing-masing. Dengan kata lain, lanjut beliau informasi yang tidak bisa disampaikan secara langsung kepada subjek (masyarakat) juga menjadi salah satu kendala yang terjadi di masa sekarang.

Kendala yang dihadapi pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin terkait adaptasi di masa pandemi ini pada saat adanya Work From Home (WFH) yang membuat para pegawai tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena keterbatasan jam pelayanan dan harus mengatur jadwal untuk menginformasikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan tersebut. Akan tetapi, setelah beberapa waktu dan dengan keadaan yang sekarang Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sudah dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung atau Work From Office (WFO) dan bisa kembali memberikan pelayanan dengan maksimal.

Dari sepanjang wawancara yang dilakukan penulis terhadap narasumber dalam hal ini masyarakat yang berjumlah 2 orang, maka penulis memperoleh hasil terkait kendala pada pelayanan pembuatan sertifikat hak milik yaitu tidak ada yang disebabkan oleh Kantor Pertanahan, melainkan dari masyarakat itu sendiri, seperti contohnya pada saat pengajuan pembuatan sertifikat ke Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dan pengajuan tersebut masih ada persyaratan yang tidak lengkap dalam memenuhi persyaratan yang ingin diajukan dan menyebabkan pembuatan sertifikat tersebut menjadi tertunda. Akan tetapi, dalam hal ini kita tidak bisa semerta-merta hanya menyalahkan masyarakat, artinya juga perlu peran dari Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam upayanya untuk meminimalisir kejadian seperti itu agar pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dapat berjalan dengan lancar dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Kota Banjarmasin.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap 2 (dua) orang narasumber dari masyarakat yaitu, Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sudah melakukan pelayanan yang efektif kepada masyarakat khususnya pada pembuatan Sertifikat Hak Milik, hal ini dibuktikan dengan tanggapan dari narasumber yang menyatakan bahwa sebagian besar dari mereka tidak mempunyai kendala dalam proses pembuatan Sertifikat Hak Milik mulai dari proses memenuhi persyaratan, pengukuran dan sebagainya. Hal ini juga berkaitan dengan waktu dan biaya yang dirasakan langsung oleh para narasumber bahwa waktu dan biaya yang telah dilaksanakan di Kantor Pertanahan tersebut juga sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Selain itu,

kedua narasumber pun sudah memahami terkait apa saja persyaratan yang harus dipenuhi khususnya pada pembuatan Sertifikat Hak Milik.

Pelayanan pembuatan Sertifikat Hak Milik yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin di Bidang Penata Pertanahan juga menyatakan bahwa pelayanan yang berjalan sudah sesuai dengan peraturan dan instruksi dari Kementerian dan akan terus berjalan sesuai dengan visi misi yang ada di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) / Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang diuraikan dan dipraktekkan langsung oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Berbagai upaya juga sudah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal agar lebih efektif untuk masyarakat Kota Banjarmasin khususnya di bidang pelayanan pada Pembuatan Sertifikat Hak Milik, hal ini dapat diketahui bahwa pada saat ini Indonesia khususnya kota Banjarmasin sedang dihadapkan dengan masa pandemi covid-19 yang menyebabkan terbatasnya pelayanan yang dilakukan, dari pelayanan yang dilakukan dengan metode Work Form Home (WFH) sampai dengan terbatasnya jam pelayanan yang dilakukan. Akan tetapi, untuk saat ini pelayanan administrasi di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah berjalan dengan normal secara tatap muka dan tetap memperhatikan protokol kesehatan seperti menjaga jarak, memakai masker, serta mencegah terjadinya kerumunan pada Kantor Pertanahan tersebut. Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin juga telah melakukan sosialisasi setiap tahunnya kepada masyarakat terkait pembuatan sertifikat yang diselenggarakan ditingkat kelurahan maupun kecamatan dalam program pembuatan sertifikat gratis yang dilakukan secara massal.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sudah dilaksanakan dengan efektif, dilihat dari Indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.
2. Kendala yang ada di pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik ialah pada administrasi khususnya di persyaratan yang diajukan oleh masyarakat terkadang tidak lengkap, yang membuat pengajuan tersebut harus tertunda. Selain itu, dampak dari tertundanya pengajuan tersebut secara langsung berdampak dengan penambahan waktu yang diperlukan oleh masyarakat untuk pembuatan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran yaitu :

Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin agar dapat meningkatkan dan menambah kegiatan khususnya pada kegiatan sosialisasi pembuatan sertifikat yang dilakukan terhadap masyarakat. Hal ini berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap narasumber (masyarakat) yang menyampaikan bahwa narasumber tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi yang di adakan oleh Kantor Pertanahan. Hal ini berdampak pada proses pelayanan yang dilakukan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang disebabkan tidak lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, dengan ditambahkan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin diharapkan dapat mengurangi terjadinya kejadian tersebut dan menambah keefektifan pada pelayanan khususnya pembuatan Sertifikat Hak

Milik yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik:Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta:Gava Media.
- M.Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta:Ar-ruzz Media.
- Duncan dalam Zulkarnain. 2012. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang* (p.32).
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta:Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Moerir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:PT.Bumi Aksara.

Peraturan

- Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang (ATR)/ Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Nomor 23 Tahun 2019 tentang organisasi dan tata

kerja kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1960.

Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Sumber Lain

Lisnawati. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Pertanahan Pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru*. Diakses dari <http://eprints.uniska-bjm-ac.id> tanggal 26 April 2021 pukul 21:48 WITA

Elvira, M. Usulu. (2018). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Badan Pertanahan Nasional Kota Jayapura*. Diakses tanggal 26 April 2021 pukul 21:43 WITA

La Liba. (2018). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Kota Kendari*. Diakses dari <http://download.garuda.ristekdikti.go.id> tanggal 1 Mei 2021 pukul 04:30 WITA

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/104063/permen-agrariakepala-bpn-no-8-tahun-2015> (pendahuluan/UU tentang tata kerja). Diakses pada 13 Juni 2021.