

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH SECARA  
JUAL BELI BERDASARKAN PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2010 TENTANG  
PELAYANAN DAN PENGATURAN PERTANAHAN  
(STUDI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG)**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Magister Administrasi Publik**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
MALANG  
2022**

## ABSTRAK

Tiffany Heruveradita, Implementasi Kebijakan Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah secara Jual Beli Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Malang). Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Islam Malang; Komisi Pembimbing Utama Prof. Dr. H. Yaqub Cikusin, M.Si., Pembimbing Kedua Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si.

---

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus diimplementasikan dengan baik oleh instansi pelaksana sehingga tercapai tujuan kebijakan tersebut. Tetapi dalam kenyataannya ditemukan bahwa implementasi dilapangan tidak sesuai dengan kebijakan yang disusun. Implementasi dari kebijakan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan bertujuan memberikan kepastian pelayanan pertanahan, dalam penelitian ini dikhususkan pada pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Malang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Pertanahan Kota Malang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan studi dokumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *interactive model analysis* dari Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Malang, pemohon diwajibkan mengisi blanko permohonan, melakukan validasi bukti bayar BPHTB dan cek zona nilai tanah. Implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah telah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 yaitu melalui 4 tahapan proses pelayanan yaitu penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan, penerimaan pembayaran biaya pendaftaran, pencatatan dan penyerahan sertipikat. Dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli ini front office dan back office membangun koordinasi dan komunikasi melalui pemahaman yang sama tentang pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli untuk mengantisipasi adanya perbedaan pemahaman yang akan mempengaruhi pelayanan. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor

1 Tahun 2010. Faktor pendukung yaitu lengkapnya persyaratan permohonan peralihan hak atas tanah, aplikasi web KKP berjalan lancar dan pejabat pelaksana dan pejabat pengawas berada di tempat. Sementara untuk faktor penghambat yaitu kurangnya dukungan SDM, volume berkas permohonan, kekurangan syarat administrasi pada berkas permohonan dan pejabat pelaksana dan pejabat pengawas tidak ada di tempat.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah, Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010, Badan Pertanahan Nasional



## ABSTRACT

*Tiffany Heruveradita, Implementation of the service policy for the transfer of land rights by buy and sell based on Regulation of the Head of the National Land Agency of the Republik of Indonesia Number 1 Year 2010 regarding Land Services and Arrangements (Study at the Land Office of Malang City). Master of Public Administration, Graduate Program, Islamic University of Malang. Main advisory commission Prof. Dr. H. Yaqub Cikusin, M.Si., second advisor Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si.*

---

*Policies made by the government must be proper implemented by implementing agencies so that the goals of the policy are achieved. But in reality it was found that the implementation was not appropriate with the policies that were drawn up. The implementation of the policy of the Regulation of the Head of the National Land Agency of the Republic of Indonesia Number 1 year 2010 concerning Land Services and Regulations aims to provide certainty of land services. In this research, devoted in transferring services of land rights by buy and sell at the Land Office of Malang City.*

*The purpose of this research was to determine implementation of the policies of the transferring services of land rights by buy and sell based on Regulation of the Head Of the National Land Agency of the Republic of Indonesia Number 1 year 2010 and to find out the influencing factors in the implementation of the policies of the transferring services of land rights by buy and sell based on Regulation of the Head Of the National Land Agency of the Republic of Indonesia Number 1 year 2010.*

*This research uses a qualitative approach with a descriptive type research. The location of this research is in the Land Office of Malang City. The data collection techniques used in this research are interviews, observation and document studies. This research use interactive model analysis from Miles, Huberman and Saldana (2014) for data analysis which include data collection, data presentation, conclusion drawing and verification.*

*The result showed that to get services of transferring of land right by buy and sell in the land office of Malang City, service applicant are required to fill out a blank of application, validate paper of payment of BPHTB and land value zone checking. The implementation of the service policy for the transfer of land rights has been carried out in accordance with the regulation of the Head of National Land Agency Number 1 year 2010 with 4 stages of the services process, namely receipt and examination of applicant document, receipt of payment of registration fees, recording of services and submission of land certificates. Coordination and communication were build between front office and back office in implementing the service policy for the transfer of land rights by buying and selling through a common understanding to anticipate differences in understanding that will affect service delivery. There are supporting factors and inhibiting factors that affect the implementation of the service policy for the transfer of land rights by buying and selling based on the Regulation of the Head of National Land Agency Number 1 of*



2010. Supporting factors are the completeness of the application requirements, the KKP application is normally running and supervisory officials are in place. Meanwhile, the inhibiting factors are the lack of human resources support, volume of the application file, lack of administrative requirements and supervisory are not in place.

*Keyword: Policy Implementation, transfer of land rights services , policy of the head of BPN Number 1 of 2010, National Land Agency*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Konteks Penelitian**

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan dibentuknya pemerintahan. Pemahaman tentang pelayanan publik berdasarkan UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi sebagai penyelenggara dan kegiatan pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan dasar bermakna bahwa pelayanan tersebut terus menerus dilakukan dan selalu dibutuhkan masyarakat. Kegiatan pemenuhan kebutuhan tersebut sesuai dengan tujuan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya pelayanan publik yang layak dengan berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik; Terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara dan masyarakat merupakan pihak-pihak dalam terselenggaranya pelayanan. Baik masyarakat dan penyelenggara memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya dan mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan

pelayanan adalah beberapa hak penyelenggara. Sementara kewajiban penyelenggara yaitu menyusun dan menetapkan standar pelayanan, mempublikasi, menyediakan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hak dan kewajiban tersebut berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan merupakan batasan dan hubungan dalam pelayanan. Memberikan pelayanan sesuai standar tentunya tidak hanya membutuhkan pelaksana yang kompeten, hal ini harus diimbangi dengan sarana yang memadai agar tercapai pelayanan sesuai standar. Penetapan standar pelayanan bagi instansi vertikal ditetapkan oleh pusat. Standar yang telah ditetapkan tersebut diwujudkan pada tingkat dibawahnya yang memberikan pelayanan langsung pada masyarakat. Sejalan dengan standar pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan, maka ditetapkan pula tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang mendekati untuk diwujudkan dan dampaknya terlihat langsung di masyarakat adalah pelayanan tepat waktu. Tetapi hal tersebut jarang sekali terwujud dikarenakan berbagai macam kendala klasik yang seolah terus menerus seperti itu tanpa ada perubahan ke arah yang lebih baik. Kendala klasik tersebut diantaranya petugas tidak tepat waktu dalam melayani dan kompetensi SDM tidak memenuhi sehingga menghambat kegiatan pelayanan. Kendala tersebut harus dicari solusi karena akan berdampak buruk terhadap wajah pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh pemohon tentang pelayanan publik yaitu

“Pelayan publik menurut pemahaman saya yaitu pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dan tanpa diskriminasi. Dan sudah saatnya pelayanan secara professional dilakukan oleh semua instansi, sehingga tidak ada lagi pemerintah yang anti kritik terutama dalam hal pelayanan”.  
(WI.H/KantahKotaMalang/040421)

Hal senada tentang pelayanan juga disampaikan oleh seorang pemohon yang berpendapat tentang pelayanan publik, yaitu

“Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam segala jenis kebutuhan administrasi dan memang negara yang mewajibkan administrasi tersebut. Salah satunya adalah pelayanan mengurus sertipikat. Pelayanan harus mudah, murah dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan agar masyarakat tidak berpandangan negatif bahwa pelayanan publik harus menggunakan calo atau orang dalam agar dapat dilayani. Hal tersebut merugikan masyarakat apalagi jika masyarakat tersebut orang kurang mampu, akan sangat disayangkan sekali. Bisa mengurus tanahnya saja sudah bersyukur”  
(WI.P1/KantahKotaMalang/260421)

Mewujudkan pelayanan yang berasaskan pemerintahan yang baik telah ditetapkan pemerintah dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pasal 10 yang terdiri dari 8 asas yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum dan pelayanan yang baik. Asas keterbukaan dan asas pelayanan yang baik adalah asas yang saat ini penting untuk diwujudkan. Keterbukaan dalam pelayanan dapat dimaknai masyarakat dapat mengetahui secara jelas persyaratan, prosedur dan biaya terhadap sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sedangkan pelayanan yang baik dapat dimaknai kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan jelas tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang diselenggarakan pemerintah. Dua asas tersebut yang saat ini sedang dibangun atau diwujudkan oleh pemerintah. Mengingat sejarah pelayanan masa lalu bahwa pemerintah adalah organisasi yang kaku, tertutup dan cenderung anti kritik. Pelayanan publik adalah hal yang tidak pasti dalam jangka waktu, prosedur yang tidak jelas dan cenderung berbelit, ketidakjelasan biaya dan permasalahan lain dalam pelayanan publik. Ketidakpastian akan produk pelayanan merupakan hal yang paling banyak dikeluhkan dalam pelayanan. Padahal standar dan prosedur pelayanan telah



ditetapkan tetapi dalam pelaksanaannya tidak dapat sesuai dengan harapan. Hal-hal tersebut mengakibatkan terdapat jarak yang jauh antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Jarak atau *gap* tersebut mengesankan bahwa pemerintah sebagai pihak yang dibutuhkan masyarakat dan masyarakat yang menyesuaikan untuk mendapatkan pelayanan. mengabaikan kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas pemerintahan yang baik.

Implementasi kebijakan dibidang pelayanan adalah salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui perundang-undangan harus dapat dijalankan oleh Lembaga yang langsung memberikan layanan kepada masyarakat. Memahami implementasi kebijakan hakikatnya adalah mencari tahu tentang yang terjadi pada pelaksanaan suatu kebijakan di lapangan. Oleh karena itu dalam memahami suatu kebijakan publik perlu mencari secara langsung dalam penerapannya di lapangan.

Reformasi dalam pemerintah khususnya pelayanan yang baik dan sesuai standar terlihat seperti sesuatu yang sulit diwujudkan. Dengan sejarah budaya pelayanan yang sudah terbentuk bertahun-tahun seperti jam pelayanan yang tidak jelas, petugas yang tidak siap ditempat pada saat jam pelayanan, informasi tentang prosedur dan biaya yang tidak terbuka merupakan beberapa hal dari sekian problematika pelayanan publik. Problematika pelayanan tersebut harus dilakukan reformasi seiring dengan tuntutan masyarakat yang dinamis dan kritis serta harus sejalan dengan perkembangan teknologi. Dengan berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan memberi kesempatan pada masyarakat untuk memperoleh sumber informasi mengenai pelayanan publik. Sehingga memiliki pemahaman bagaimana seharusnya pelayanan publik berjalan dan memberikan keinginan dan tuntutan pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Karena melalui pelayananlah pemerintah dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan

bukan lagi bersifat sebagai pihak yang ingin dilayani. Stigma untuk mendapatkan pelayanan pemerintah maka masyarakat harus “yang membutuhkan dahulu” baru pemerintah bergerak tidak tepat lagi . Tipikal pelayanan kapan saja dan dimana saja harus dapat dijalankan. Sejarah pelayanan seperti dikemukakan diatas di setuju oleh seorang pemohon yang tidak mau disebutkan namanya berpendapat mengenai pelayanan publik:

“Di instansi manapun namanya pelayanan sama saja, semua merasa bahwa masyarakatlah yang membutuhkan. Padahal sudah menjadi tugas dan kewajiban mereka untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat serta menjadi pendengar mengenai keluhan yang kita alami selama melalui proses pelayanan”.  
(WI.P1/KantahKotaMalang/260421)

Pendapat yang tidak jauh berbeda juga datang dari ASN di Kantor Pertanahan Kota Malang yaitu bapak Sentot Tjipto S selaku Staf Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran:

“Tidak dapat dipungkiri bahwa citra pelayanan pemerintah memang seperti itu, berbagai permasalahan baik internal seperti staf yang tidak mumpuni dan mencari keuntungan pribadi maupun permasalahan eksternal adanya gangguan dalam melaksanakan pelayanan hingga kritik untuk melakukan perubahan merupakan sumber permasalahan dalam pelayanan publik. Tetapi sekarang kami sedikit demi sedikit terus memperbaiki diri dan pelayanan sehingga stigma buruk yang telah tercipta diharapkan dapat menguap hingga hilang sama sekali dan berganti menjadi hubungan yang baik dengan masyarakat”  
(WS.STS/KantahKotaMalang/270421)

Pelayanan dalam bidang pertanahan merupakan salah satu pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan secara vertikal oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Stigma pelayanan publik terhadap jenis pelayanan pertanahan tidak jauh beda dengan yang lainnya. Bahwa pelayanan membutuhkan waktu yang lama disertai dengan akses informasi yang kurang terbuka, tidak transparan dalam proses perjalanan berkas permohonan serta

estimasi waktu pelayanan dan biaya yang tidak jelas. Belum lagi dalam pelayanan pertanahan sering terdapat calo-calo yang mengambil keuntungan sebagai pihak ketiga dalam proses pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka Kementerian Agraria telah menetapkan prosedur pelayanan, jangka waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya pelayanan dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Standar pelayanan pertanahan meliputi persyaratan dan jangka waktu pelayanan ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, sedangkan tarif pelayanan pertanahan ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015. Dengan kedua peraturan tersebut masyarakat dapat memperkirakan jenis biaya dan waktu pelayanan pertanahan yang diinginkan. Kementerian Agraria melaksanakan kegiatan pelayanan pertanahan secara vertikal yaitu pada tingkat provinsi di Kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional tiap provinsi dan tingkat Kabupaten/kota pada kantor pertanahan.

Standar yang telah ditetapkan harus dapat di implementasikan dengan baik. Hal ini dilakukan agar pelayanan dapat memberikan kepastian pada masyarakat serta memenuhi prinsip pelayanan. Pelayanan peralihan hak atas tanah jual beli merupakan salah satu pelayanan pertanahan untuk mengurus beralihnya hak atas tanah dengan cara diperjualbelikan. Pelayanan jenis ini hanya dapat dilakukan pada bidang tanah yang telah bersertipikat. Dengan adanya kesepakatan harga antara penjual dan pembeli maka beralihlah hak atas tanah tersebut dan harus didaftarkan pada kantor pertanahan yang sesuai dengan lokasi tanah tersebut agar terdapat perbuatan hukum bahwa benar pembeli adalah pemilik tanah yang telah disepakati. Pelayanan jenis ini paling banyak dibandingkan jenis pemeliharaan data lainnya. Dalam standar pelayanan pertanahan telah ditetapkan bahwa SPOP pelayanan peralihan hak atas tanah yaitu 5 (lima) hari

kerja. Sesuai dengan pasal 8 dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas biaya pembayaran. Dan jangka waktu 5 hari kerja adalah waktu paling lama untuk penyelesaian pelayanan yang dihitung berdasarkan hari kerja. Berdasarkan hal tersebut pelayanan peralihan jual beli harus selesai dalam waktu 5 hari. Berdasarkan lampiran III Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 terdapat 4 jenis kegiatan untuk pelayanan ini yaitu :

1. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan
2. Penerimaan pembayaran biaya pendaftaran
3. Pencatatan dan penerbitan sertipikat
4. Penyerahan sertipikat

Pelayanan peralihan hak jual-beli merupakan pelayanan pendaftaran terbanyak pada Kantor Pertanahan Kota Malang. Hal ini dibandingkan dengan peralihan hak waris, hibah, pembagian hak bersama, dan lain-lain. Berdasarkan keterangan staf di loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Malang, dalam satu tahun rata-rata pelayanan tersebut sekitar 4000 permohonan. Tetapi selama pandemi ini jumlah permohonan mungkin menurun mengingat banya faktor yang mempengaruhi terutama faktor ekonomi. Dan hal senada juga disampaikan oleh staf Seksi Pendaftaran Hak Pertanahan pada survey awal mengenai pelayanan ini dalam kutipan wawancara berikut :

”Belum pernah menghitung dengan pasti untuk permohonan Jual beli, karena register peralihan hak kami jadikan satu dengan peralihan hak jenis lain seperti waris, hibah, pembagian hak bersama dll. Tetapi untuk permohonan jual beli memang dominan mungkin sekitar 3.000 hingga 4.000 permohonan. permohonan tersebut biasanya lebih banyak pada awal maupun akhir tahun, tetapi selama pandemi mulai tahun 2019 hingga sekarang mungkin jumlahnya menurun karena kondisi ekonomi maupun lain hal.”

(WS.STS/KantahKotaMalang/270421)

Banyaknya pelayanan jual beli tanah dan bangunan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya udara kota malang yang dikelilingi oleh pegunungan sehingga memiliki udara yang sejuk dan juga sebagai kota tujuan Pendidikan. Berdasar data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, pada bulan Oktober tahun 2019 terdapat 3 universitas negeri dan 50 universitas swasta. Sehingga menjadikan daya tarik untuk memiliki hunian di Malang. Dan hal tersebutlah yang menjadikan peneliti untuk memilih lokus penelitian pada Kantor Pertanahan Kota Malang. Dengan jumlah permohonan berkas peralihan hak atas tanah secara jual beli rata-rata 5.000 berkas dalam 1 tahun dan hari kerja setahun kurang lebih 312 hari maka satu hari rata-rata terdapat 16 berkas permohonan yang didaftarkan pada Kantor Pertanahan Kota Malang.

Pada survey awal yang dilakukan, peneliti memperoleh informasi bahwa untuk pelayanan peralihan hak jual-beli waktu yang dibutuhkan sekitar 4 minggu. Waktu pelayanan tersebut berarti memakan waktu kurang lebih 20 hari kerja hingga produk dapat diserahkan. Keterangan tersebut diperoleh dari seorang pemohon yaitu pak Adi yang mengurus jual beli sertipikat tanahnya:

“Pada saat mendaftarkan sertipikat, saya diberi info oleh petugas loket bahwa sertipikat saya akan selesai sekitar 1 bulan kemudian. Kemarin saya telepon dahulu sebelum kesini untuk memastikan bahwa sertipikat saya benar telah selesai dan sekarang sertipikat sudah saya ambil. Prosesnya memang benar sekitar 1 bulan”.  
(WI.A/KantorPertanahanKotaMalang/260421)

Jika sesuai dengan standar pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli yang telah ditetapkan maka seharusnya pelayanan tersebut selesai dalam jangka waktu 5 hari terhitung setelah pemohon melakukan pembayaran biaya

pelayanan. Tetapi pada lokasi penelitian ditemukan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan tersebut hingga selesai kurang lebih 1 bulan. Jangka waktu tersebut sangat lama sekali jika dibandingkan yang seharusnya 5 hari, mengingat sesuai peraturan bahwa untuk pelayanan tersebut hanya melalui 4 tahapan pelayanan seperti yang telah disampaikan diatas.

Dalam ranah pelayanan publik, pelayanan yang cepat, baik dan selesai tepat waktu merupakan hal utama yang diharapkan masyarakat. Sesuai dengan prinsip pelayanan bahwa kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu dan akurasi merupakan poin utama dalam terciptanya pelayanan publik selain terdapat hal-hal penting lainnya. Kepastian waktu pelayanan adalah problematika klasik pelayanan publik yang harus dijadikan perhatian utama, karena dengan pelayanan tepat waktu maka harapan akan pelayanan prima dapat ditumbuhkan. Pada pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli tahapan yang harus dilalui nampaknya sederhana dan tidak berbelit-belit bahwa pemohon membawa dokumen yang diperlukan untuk diterima oleh petugas dan dilakukan pemeriksaan dokumen permohonan, setelah itu dilanjutkan penerimaan pembayaran biaya pendaftaran yang diserahkan oleh pemohon kepada petugas, kemudian petugas melakukan pencatatan dan penerbitan sertipikat dan yang terakhir adalah penyerahan sertipikat yang telah selesai kepada pemohon.

Pada pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli ini perlu dipahami lebih dalam tentang yang sebenarnya terjadi pada prosedur pelayanan tersebut. Bagaimana kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli dilaksanakan dilapangan, apa saja yang harus dilakukan oleh pemohon untuk memperoleh pelayanan tersebut serta hal-hal apa sajakah yang memberikan pengaruh terhadap pelayanan tersebut sehingga belum bisa memenuhi standar waktu pelayanan yang ditetapkan.

Berdasarkan penjabaran diatas maka disinilah penelitian akan dilakukan, yaitu untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan peralihan hak jual-beli pada Kantor Pertanahan Kota Malang sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, serta mengeksplorasi lebih jauh tentang hal-hal yang memberikan pengaruh dalam implementasi kebijakan pelayanan sehingga pelayanan tersebut kurang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

### 1.2 Fokus Penelitian

Dari latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas dapat disimpulkan rumusan masalah berikut ini :

- a. Bagaimanakah implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 pada Kantor Pertanahan Kota Malang ?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 pada Kantor Pertanahan Kota Malang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 pada Kantor Pertanahan Kota Malang
- b. Untuk mengeksplanasi faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan

Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 pada Kantor Pertanahan Kota Malang

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah secara Jual Beli Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 pada Kantor Pertanahan Kota Malang ini diharapkan dapat membawa manfaat baik secara teoritis maupun praktis

Manfaat Teoritis :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya bahan kajian bidang implementasi kebijakan khususnya pelayanan publik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya baik dalam konteks permasalahan yang sama maupun yang berkaitan

Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi Kantor Pertanahan Kota Malang dalam melaksanakan kebijakan dalam rangka memberikan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli kepada masyarakat



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian sebelumnya dicantumkan sebagai bagian dari kajian pustaka dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu berikut ini adalah yang relevan dengan permasalahan serta fokus penelitian ini. Selain itu memiliki tema implementasi terhadap Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan maupun peralihan hak atas tanah melalui jual beli. Adapun uraian penelitian terdahulu akan diuraikan seperti berikut ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Astri Supendra (2016) dengan judul Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru) membahas tentang jenis layanan pendaftaran tanah pertama kali. Pendaftaran ini diperuntukkan untuk bidang tanah yang belum bersertipikat. Dengan adanya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 10 Tahun 2010 maka ditetapkan proses layanan tersebut 98 hari kerja. Layanan tersebut merupakan yang paling sering mendapatkan laporan dari masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Tetapi pada kenyatannya tidak ada perubahan sebelum maupun sesudah ditetapkannya peraturan tersebut. Hal tersebut dikarenakan sumber daya yang belum memadai, kurangnya komunikasi para agen dalam memahami manajemen pendaftaran tanah pertama kali.

Berbeda dari Supendra yang berfokus pada pelayanan pendaftaran tanah pertama kali, Sutrisna (2016) mengambil judul Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan

Pengaturan Pertanahan menggunakan pendekatan hukum empiris deskriptif. Dalam penelitian ini melihat layanan pertanahan secara umum dan implementasi kebijakan mengacu pada indeks kepuasan masyarakat dan diperoleh hasil penelitian bahwa tidak ada perubahan dalam pelayanan setelah adanya peraturan tersebut. Sedangkan dari 3 komponen dasar yang digunakan yaitu pembuat hukum, birokrat pelaksana dan pemegang peran. pada komponen birokrat pelaksana dalam beberapa hal belum dapat melaksanakan dengan baik. Hal ini karena kurangnya komponen yang memperhatikan kewajiban serta tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yaitu : indeks kesederhanaan prosedur dalam hal persyaratan dilaksanakan secara kaku, indeks kesesuaian persyaratan bahwa petugas loket sering menerima berkas tidak lengkap sehingga berkas selesai diluar batas waktu, indeks kedisiplinan petugas dalam hal pengukuran tanah harus menunggu beberapa berkas dahulu karena kondisi geografis, indeks kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan bahwa pejabat yang berwenang kurang melakukan control dalam hal pelayanan, indeks keramahan dan kesopanan petugas pelayanan bahwa penilaian masyarakat terhadap petugas masih kurang dan indeks kewajaran dan kepastian biaya pelayanan bahwa masih ada pungutan diluar ketentuan yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Akbar (2014) Penerapan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Pontianak, Hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan oleh Akbar yaitu permohonan pengukuran bidang tanah memiliki standar pelayanan yaitu 98 hari sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010. Proses pelayanan pengukuran pada Kantor Petanahan Kota Pontianak belum dapat berjalan sesuai dengan standar

yang ditetapkan. Hal ini terbukti bahwa selama tahun 2012 terdapat 225 berkas permohonan. Dari jumlah permohonan tersebut sebanyak 81 berkas telah selesai, 168 berkas belum selesai/dalam proses dan 6 berkas dikembalikan. 168 berkas belum selesai dikarenakan adanya kurang persyaratan administratif dan kendala pada tahapan pelaksanaannya. Dan kendala tahapan dalam hal pengukuran mendominasi yaitu 141 berkas. Kendala pengukuran sebanyak 24 berkas terjadi karena adanya sengketa batas pada saat pengukuran dilapangan sehingga pengukuran tidak dapat dilanjutkan hingga sengketa batas selesai. Kendala keterbatasan jumlah petugas ukur sebanyak 113 berkas. Dan 4 berkas terkendala dalam prosesnya karena kondisi lahan yang belum siap untuk dilakukan pengukuran. Dengan berbagai macam hambatan tersebut diatas maka peneliti menyajikan data dari responden yang mengungkapkan bahwa proses pendaftaran tanah pertama kali lebih dari 3 bulan.

Dalam Wowor (2016) mengambil judul Responsivitas dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah yang berfokus pada responsivitas pendaftaran pelar Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dalam pendaftaran peralihan hak atas tanah jual beli belum berjalan dengan baik. Faktor penentu responsivitas dalam pendaftaran peralihan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yaitu: Keluhan pengguna jasa yang diklaim masih jarang menjadi salah satu hal baik dalam respon pelayanan, sikap pegawai dalam merespon keluhan masyarakat dirasa masih kurang dan tidak ada perubahan terhadap sikap pegawai dalam merespon keluhan, referensi perbaikan tergolong sudah baik terlihat dari selalu adanya inovasi dalam pelayanan, Tindakan pegawai belum berjalan dengan baik dan hal ini terbukti dari lamanya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sementara untuk

fasilitas pengguna jasa dapat dikatakan baik terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pendukung.

Kembali lagi kepada pelayanan, Saranaung (2017) Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Jual Beli Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, penelitian tentang peralihan hak atas tanah jual beli yang dilakukan Saranaung didasarkan pada PP Nomor 24 Tahun 1997. Hasil penelitian menerangkan bahwa untuk melakukan peralihan hak atas tanah, masyarakat harus terlebih dahulu melakukan pengecekan sertipikat tanah dan membuat akta pada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Pembuatan akta harus dihadiri oleh pihak yang melakukan perbuatan hukum atau yang dikuasakan. Baru setelah itu pendaftaran peralihan hak dapat didaftarkan di kantor pertanahan setempat beserta persyaratan dokumen lainnya untuk mencatatkan adanya perubahan kepemilikan pada sertipikat tersebut selambat-lambatnya 7 hari setelah akta dibuat. Dalam penelitian ini diketahui bahwa keterlambatan dalam menyampaikan akta kepada kantor pertanahan setempat tidak diikuti dengan sanksi dan cukup dilampiri dengan surat pernyataan keterlambatan.

Penelitian oleh Manoppo (2017) yang berjudul Kajian Yuridis Standar Pelayanan Publik pada Badan Pertanahan Nasional di Era Otonomi Daerah, menunjukkan hasil penelitian terhadap pelayanan publik melalui pelaksanaan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 di era otonomi daerah menunjukkan bahwa tidak ada sanksi tegas terhadap pegawai yang melakukan keterlambatan dalam proses penyelesaian pendaftaran akta, kurangnya pengetahuan pegawai dalam hukum pertanahan serta kualitas dan kuantitas SDM yang kurang memadai merupakan hambatan dalam mewujudkan pelayanan. Selain itu heterogenitas dan penyebaran masyarakat yang luas juga

menjadi faktor yang berpengaruh negatif dalam memenuhi kebutuhan layanan dan tuntutan masyarakat.

Tinjauan secara hukum yang dilakukan oleh Rondonuwu (2017) dengan judul Kepastian Hukum Peralihan Hak Atas Tanah melalui Jual Beli Berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah terhadap kantor pertanahan memiliki kesimpulan bahwa peralihan hak atas tanah secara jual beli pada tanah yang telah didaftarkan pada kantor pertanahan atau telah memiliki sertipikat dapat memberikan kepastian hukum serta dapat dibuktikan secara yuridis. Hal tersebut juga memiliki resiko lebih rendah terhadap sengketa tanah dibandingkan melakukan jual beli terhadap tanah yang belum bersertipikat atau belum didaftarkan di kantor pertanahan.

Beberapa penelitian terdahulu tentang implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan maupun pelaksanaan peralihan hak atas tanah secara jual beli yang telah diuraikan diatas akan ditampilkan dalam tabel berikut ini untuk memudahkan menelaah posisi peneliti dalam penelitian ini :

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Metode & Hasil	Posisi Peneliti
1.	Astri Supendra, 2016, Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Pada Kementerian	Penelitian yang dilaksanakan oleh Supendra menggunakan metode dekriptif kualitatif. Penelitian difokuskan pada pelaksanaan jenis layanan pendaftaran tanah pertama kali/konversi dengan dasar hukum Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. penelitian Supendra berlokus di Kementerian Agraria dan	Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 sama-sama dijadikan dasar dalam penelitian. Selain berbeda lokus penelitian dengan Supendra, jenis layanan pertanahan yang diteliti juga berbeda. Implementasi

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Metode & Hasil	Posisi Peneliti
	Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru)	Tata Ruang/ BPN Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tidak ada perubahan jangka waktu pelayanan sebelum dan sesudah peraturan tersebut ditetapkan. Berdasarkan peraturan tersebut pelayanan pendaftaran tanah pertama kali berjangka waktu 98 hari. Tetapi yang terjadi di lokus penelitian Supendra lebih dari jangka waktu tersebut. Hal ini dikarenakan sumber daya yang ada belum memadai, kurangnya komunikasi para agen dalam memahami manajemen pendaftaran tanah pertama kali	pelayanan peralihan Hak atas tanah secara jual beli akan menjadi fokus penelitian ini. Tulisan Supendra memberikan masukan kepada peneliti untuk mencari tahu permasalahan pelayanan pertanahan ditempat lain.
2	Sutrisna, Pius Tri Wahyudi, 2016, Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan	Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris deskriptif dalam bidang yuridis yang memiliki 3 komponen yaitu pembuat hukum, birokrat pelaksana dan pemegang peran. Selain itu juga berfokus pada indeks kepuasan pelayanan. Penelitian Sutrisna dan Wahyudi tidak mengfokuskan pada pelayanan tertentu. Sehingga penelitian ini melihat pelayanan secara keseluruhan yang berlokus pada Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri. Hasil penelitian menunjukkan pada komponen birokrat pelaksana dalam beberapa hal belum dapat melaksanakan dengan baik. Hal inilah yang berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat, bahwa terdapat beberapa indeks yang dirasa kurang sehingga berpengaruh terhadap penilaian masyarakat terhadap pelayanan Kantor	Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 sama-sama dijadikan dasar dalam penelitian. Jika penelitian Sutrisna dan Wahyudi pada pelayanan secara umum dari segi hukum dan indeks kepuasan masyarakat. Maka peneliti akan memfokuskan Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 pada standar pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli dengan lokus Kantor Pertanahan Kota Malang.

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Metode & Hasil	Posisi Peneliti
		Pertanahan Kabupaten Wonogiri.	
3.	lid Anshor Akbar, 2014, Penerapan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Pontianak	Hasil dan pembahasan penelitian ini yaitu permohonan pengukuran bidang tanah memiliki standar pelayanan yaitu 98 hari sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010. Proses pelayanan tersebut belum dapat berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini terbukti bahwa selama tahun 2012 terdapat 225 berkas permohonan yang masuk di Kantor Pertanahan Kota Pontianak. Dari jumlah permohonan tersebut sebanyak 168 berkas belum selesai/dalam proses dikarenakan keterbatasan petugas ukur, kurang persyaratan administrative dan kendala pada tahapan pelaksanaannya. Dan kendala tahapan dalam hal pengukuran salah satunya sengketa batas, kendala sengketa batas ini tidak dapat melanjutkan proses permohonan hingga sengketa selesai. Kendala keterbatasan jumlah petugas ukur, jumlah permohonan dan petugas ukur tidak seimbang sehingga berdampak pada semakin lama waktu pelayanan.	Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 merupakan dasar hukum yang digunakan dalam penelitian Akbar (2014) dan peneliti. Pelayanan pengukuran bidang tanah merupakan fokus dari penelitian Akbar (2014), sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli. Pelayanan pengukuran tanah pada kenyataannya diselesaikan pada waktu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, hal ini menarik minat peneliti untuk memahami jenis pelayanan peralihan yang tanpa layanan pengukuran tanah apakah dapat sudah sesuai dengan standar pada lokus yang berbeda.
4	Steven Octovia Kenedy Wowor, 2016, Responsivitas Dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dalam pendaftaran peralihan hak atas tanah jual beli belum berjalan dengan baik. Faktor penentu responsivitas dalam pendaftaran peralihan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yaitu: Keluhan	Pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli merupakan fokus jenis layanan pada penelitian Wowor (2016) maupun peneliti. Wowor (2016) berfokus

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Metode & Hasil	Posisi Peneliti
	Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah	<p>pengguna jasa yang diklaim masih jarang menjadi salah satu hal baik dalam respon pelayanan, sikap pegawai dalam merespon keluhan masyarakat dirasa masih kurang dan tidak ada perubahan terhadap sikap pegawai dalam merespon keluhan, referensi perbaikan tergolong sudah baik terlihat dari selalu adanya inovasi dalam pelayanan, Tindakan pegawai belum berjalan dengan baik dan hal ini terbukti dari lamanya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sementara untuk fasilitas pengguna jasa dapat dikatakan baik terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pendukung. Implementasi peralihan hak secara jual beli menjadi fokus penelitian peneliti, sedangkan Wowor berfokus pada responsivitas peralihan hak secara jual beli.</p>	<p>pada resposivitas pelayanan peralihan hak atas tanah dalam hal respon dari pemohon maupun timbal balik dari petugas, sementara peneliti memilih fokus pada proses layanan dari peralihan hak tersebut dengan lokus yang berbeda pula.</p>
5	Fredrik Mayore Saranaung, 2017, Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Jual Beli menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah	<p>Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Proses peralihan hak atas tanah melalui jual beli berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah menjadi fokus pada penelitian Saranaung (2017). Peralihan yang didasarkan pada PP No. 24 Tahun 1997 dapat dilakukan untuk tanah yang telah didaftarkan bidang tanahnya pada kantor pertanahan setempat atau bidang tanah telah bersertipikat. Tahapan untuk beralihnya kepemilikan tanah secara jual beli yaitu : Pengecekan sertipikat tanah, Pembuatan akta yang</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Saranaung (2017) adalah proses peralihan hak atas tanah secara jual beli sesuai PP 24 Tahun 1997 dimulai dari proses pembuatan akta di PPAT. Sedangkan fokus penelitian ini pada proses pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010, apakah</p>



No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Metode & Hasil	Posisi Peneliti
		<p>dilakukan oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), Pendaftaran peralihan hak pada kantor pertanahan setempat, dan penyerahan sertipikat. PPAT wajib menyampaikan akta PPAT dan dokumen-dokumen lain yang dipersyaratkan paling lambat tujuh (7) hari kerja. Tidak ada sanksi yang tegas jika penyampaian dokumen lebih dari 7 hari, hanya melampirkan surat pernyataan keterlambatan akta kepada kepala kantor. Hal ini dapat dijadikan masukan agar lebih ketat lagi kepada ppat yang sering terlambat menyampaikan akta.</p>	<p>pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.</p>
6	<p>Mohamad Eka Putra Manoppo, 2017, Kajian Yuridis Standar Pelayanan Publik pada Badan Pertanahan Nasional di Era Otonomi Daerah</p>	<p>Jurnal ini merupakan suatu kajian yuridis normative terhadap pelaksanaan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 di era otonomi daerah. Pelayanan yang langsung menyentuh masyarakat menjadi salah satu fokus pemerintah dalam reformasi otonomi termasuk pelayanan pertanahan. Dimana pelayanan ini merupakan pelayanan yang tersentralisasi dengan penyelenggaraan yang sangat erat dengan desentralisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan tidak ada sanksi tegas bagi pegawai yang melakukan kesalahan dalam proses penyelesaian pendaftaran akta, kurangnya pengetahuan pegawai tentang hukum pertanahan serta kualitas dan kuantitas</p>	<p>Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 merupakan peraturan yang dikaji dalam penelitian Manoppo (2017) dan penelitian ini. Manoppo mengkaji secara umum dan dikaitkan dengan desentralisasi tanpa berfokus pada pelayanan tertentu, sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli. Kontribusi mengenai heterogenitas dan sebaran masyarakat akan dijadikan salah satu hal dalam penelitian ini. Apakah</p>

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Metode & Hasil	Posisi Peneliti
		<p>SDM yang kurang memadai merupakan kendala dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan. Selain itu terdapat faktor diluar peraturan yaitu heterogenitas dan penyebaran masyarakat yang luas akan sulit untuk mewujudkan dan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan tuntutan dan kepuasan masyarakat. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan seharusnya dapat dijadikan umpan balik untuk perbaikan pelayanan. Sehingga dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan heterogenitas masyarakat. Meningkatkan fungsi loket pelayanan dan perbaikan sistem administrasi merupakan perubahan yang harus dilakukan. Keterlibatan masyarakat dalam mengawasi dan menyampaikan keluhan pelayanan dapat dijadikan umpan balik untuk perbaikan kualitas pelayanan.</p>	<p>heterogenitas dan sebaran masyarakat merupakan faktor yang berpengaruh dalam penelitian ini.</p>
7	Giovanni Rondonuwu, 2017, Kepastian Hukum Peralihan Hak Atas Tanah melalui Jual Beli Berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah	Penelitian ini merupakan kajian yuridis normative terhadap adanya kepastian hukum terhadap peralihan hak atas tanah melalui jual beli. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peralihan Hak atas tanah melalui jual beli dengan PP Nomor 24 Tahun 1997 mensyaratkan materiil dan syarat formil. Dimana syarat materiil tertuju pada objek hak yang hendak diperjualbelikan yaitu tanah yang telah didaftarkan di kantor pertanahan setempat atau tanah yang telah bersertipikat.	Kepastian hukum dalam proses peralihan hak atas tanah secara jual beli akan dicapai setelah didaftarkan pada kantor pertanahan setempat dengan melampirkan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan. Jika kepastian peralihan hak atas tanah secara hukum melalui PP Nomor 24 Tahun 1997,

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Metode & Hasil	Posisi Peneliti
		Disitu harus terpenuhi syarat adanya penjual serta kesepakatan harga antara penjual dan pembeli. Dan untuk syarat formil jual beli dibuktikan dengan akta jual beli (AJB) yang dibuat oleh dan dihadapan pejabat pembuat akta tanah (PPAT). Setelah persyaratan tersebut terpenuhi kemudian dicatatkan di kantor pertanahan setempat beserta persyaratan lainnya. Dengan telah dicatatkan adanya perubahan kepemilikan kepada pembeli maka hal tersebut merupakan jaminan kepastian hukum terhadap tanah yang dibeli bahwa telah menjadi milik pembeli dan dapat dibuktikan secara fisik dan yuridis. Peralihan terhadap tanah yang telah bersertipikat akan mengurangi resiko sengketa tanah, karena telah dicatatkan pada kantor pertanahan setempat.	maka kepastian dalam hal mendapatkan pelayanan publik dicapai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010. Selain peraturan dasar yang digunakan berbeda, penelitian Rondonuwu (2017) memberikan masukan kepada peneliti untuk mengkaji lebih jauh mengenai kepastian pelayanan dalam peralihan hak atas secara jual beli.

Sumber Jurnal : Data Jurnal yang diolah

## 2.2 Pelayanan Publik

### 2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dari uraian tentang pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh orang/organisasi, dalam hal ini dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah dan harus dilaksanakan secara prima.

### **2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.

- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
  1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan publik adalah sebagai pemenuhan kebutuhan serta hak warga negara dalam bernegara, sementara pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik atau pelayanan prima. Prinsip penyelenggara pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Segala prinsip tersebut merupakan yang harus didalami dalam penelitian ini.

## **2.3 Implementasi**

### **2.3.1 Impemetasi Kebijakan Publik**

Secara konsepsi disiplin keilmuan, pelaksanaan kebijakan lebih di kenal sebagai bentuk implementasi kebijakan (kebijaksanaan) sebagai mana di ungkapkan oleh Wahab (1991:51) yang menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa memahami dengan senyatanya terjadi suatu program dinyatakan berlaku di rumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian atau kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Implementasi adalah aktifitas-aktifitas yang di lakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan keanekaragaman program yang di maksudkan dalam sesuatu kebijakan. Ini adalah suatu proses kebijakan, yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tertentu.

Sebagaimana yang diketahui bahwa kebijakan publik terdiri dari tiga tahapan atau proses. Formulasi, implementasi dan evaluasi. dan berikut teori-teori dari ahli kebijakan publik tentang implementasi kebijakan publik:

### 2.3.1.1 Model Implementasi Kebijakan George C. Edwards III (1990)

Teori implementasi kebijakan yang berperspektif *top-down* dikembangkan oleh George C. Edward III. Edward III dalam Agustino (2016:136-141) menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan yang diteoremaikan oleh Edward III, terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu: (i) komunikasi; (ii) sumber daya; (iii) disposisi; dan (iv) struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan menurut Edward III adalah komunikasi. Komunikasi, menurutnya sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikanpun harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai atau digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut di atas, yaitu :

- a. Transmisi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan
  - b. Kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street level-bureaucrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi pada tataran tertentu, namun para pelaksana membutuhkan kejelasan informasi dalam melaksanakan kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai dapat diraih sesuai konten kebijakan.
  - c. Konsistensi. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten (untuk diterapkan dan dijalankan). Ini karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan
2. Sumber daya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya menurut George C. Edward III dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumber-sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

- a. Staf. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia (SDM). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak



mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabilitas) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

- b. Informasi. Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: (i) informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan Tindakan. Dan (ii) informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum
- c. Wewenang. Pada umumnya wewenang harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks yang lain, Ketika wewenang formal tersebut ada maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan. Di satu pihak, efektifitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, tetapi di sisi lain efektifitas akan menyusut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.
- d. Fasilitas. Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang

mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya. Tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil

### 3. Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik bagi George C. Edward III adalah disposisi. Disposisi atau 'sikap dari pelaksana kebijakan' adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut Edward III adalah:

- a. Efek Disposisi. Disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan dan lebih khusus lagi pada kepentingan warga.
- b. Melakukan Pengaturan Birokrasi (*staffing the bureaucracy*). Dalam konteks ini Edward III mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi, ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai

dengan kemampuan, kapabilitas dan kompetensinya. Selain itu, pengaturan birokrasi juga bermuara pada 'pembentukan' sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode *bypassing* personil.

- c. Insentif. Edward III menyatakan bahwa salah satu Teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

#### 4. Struktur Birokrasi

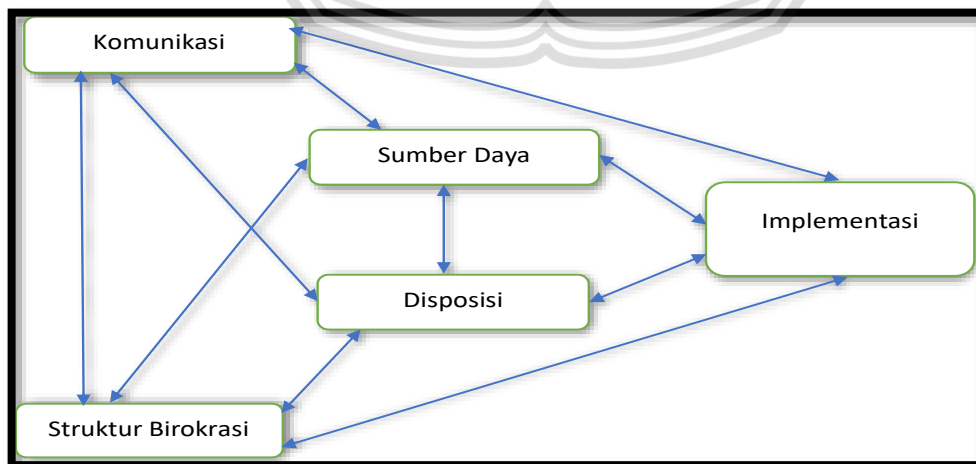
Variabel keempat menurut George C. Edward III yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya Kerjasama banyak orang, Ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah

kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Dua karakteristik menurut Edward III, yang dapat mendongkrak kinerja atruktur birokrasi atau organisasi kea rah yang lebih baik adalah :

- a. Membuat Standart Operating Procedures (SOPs) yang lebih fleksibel. SOPs adalah suatu prosedur atau aktifitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan seperti aparatur, administratur atau birokrat) untuk melaksanakan kagiatan-kegiatannya pada setiap harinya (days to days politics) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga)
- b. Melaksanakan fragmentasi. Tujuannya untuk menyebar tanggung jawab pelbagai aktifitas, kegiatan atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel

Gambar 2.3 1 Model Implementasi George C. Edward III



Sumber : Agustino (2016)

### 2.3.1.2 Model Donald van Metter & Carl van Horn

Model pendekatan top-down yang dirumuskan oleh van Metter & van Horn dalam Agustino (2016:133) disebut dengan istilah *A Model of The Policy Implementation*. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu pelaksanaan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan dengan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Ada enam variabel, menurut van Metter & van Horn, yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik:

a) Ukuran dan Tujuan Kebijakan.

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada di tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di tingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

b) Sumber daya.

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika

kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan.

Tetapi di luar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu. Ini karena mau-tidak-mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka akan timbul masalah untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu. Saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan masalah waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan suatu implementasi kebijakan.

c) Karakteristik Agen Pelaksana.

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik tegas, keras, dan ketat dalam melaksanakan aturan sesuai dengan sanksi hukum yang telah ditetapkan.

Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

d) Sikap atau Kecenderungan (Disposition) Para Pelaksana.

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan “dari atas” (top down) yang sangat mungkin para pengambil keputusan-nya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

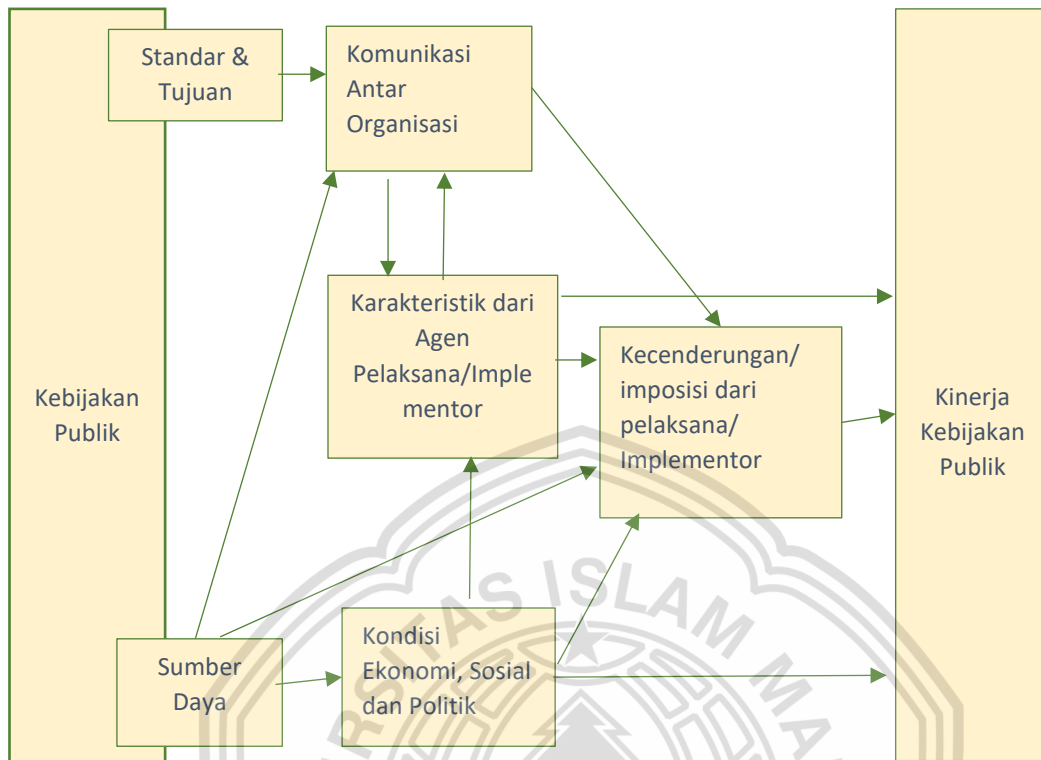
e) Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktivitas Pelaksana.

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan, Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi; dan begitu pula sebaliknya.

f) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh van Metter & van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh sebab itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Gambar 2.3 2 Model Implementasi Donald van Metter & van Horn



Sumber : van Metter van Horn dalam Agustino (2016:136)

## 2.4 Peralihan Hak atas Tanah Jual Beli

### 2.4.1 Peralihan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, terdapat 4 arti kata peralihan yang masuk ke dalam kelas kata nomina. Peralihan berasal dari kata dasar alih dan merupakan sebuah homonym karena artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi berbeda maknanya. Arti kata peralihan yaitu :

- i. Pertukaran
- ii. Perubahan bentuk atau raut luar
- iii. Pergantian
- iv. Perlintasan (dari keadaan yang satu pada keadaan yang lain)



Dalam penelitian ini kata peralihan dalam kalimat judul “peralihan hak atas tanah” dapat diartikan sebagai pertukaran maupun pergantian. “Pertukaran” dalam maksud kepemilikan atas sebidang tanah ditukar dengan sejumlah alat tukar yang disepakati kedua pihak, dalam hal ini alat tukar uang sebagai contoh. Sementara “pergantian” sebagai cara beralihnya kepemilikan sebidang tanah dari pemilik satu berganti kepemilikan tanah ke pemilik lain.

#### 2.4.2 Hak Atas Tanah

Pengertian hak atas tanah menurut UUPA No. 5 Tahun 1960 pasal 2 yaitu hak menguasai dari Negara dimana hak tersebut mencakup bumi, air dan ruang angkasa termasuk kekayaan alam yang terkandung didalamnya pada tingkatan tertinggi dikuasai oleh negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat. Hak menguasai dari negara ini memberi wewenang untuk :

- a. Mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan, dan pemeliharaan bumi, air, dan ruang angkasa tersebut
- b. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa
- c. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa

#### 2.4.3 Jual Beli

Pengertian jual beli menurut KBBi yaitu persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Terjadinya kegiatan jual beli karena ada kesepakatan nilai jual dan nilai tukar antara kedua pihak. Jual beli merupakan kegiatan ekonomi yang telah dilakukan oleh manusia sejak zaman primitive.

Hanya saja pada saat itu dikenal dengan sistem barter menggunakan barang karena belum ada nilai tukar mata uang.

Jual beli tanah menurut Hukum Adat, adalah suatu perbuatan pemindahan hak atas tanah yang bersifat terang dan tunai. Terang berarti perbuatan pemindahan hak tersebut harus dilakukan dihadapan kepala adat, yang berperan sebagai pejabat yang menanggung keteraturan dan sahnyanya perbuatan pemindahan hak tersebut sehingga perbuatan tersebut diketahui oleh umum. Tunai maksudnya, bahwa perbuatan pemindahan hak dan pembayaran harganya dilakukan secara serentak.

#### **2.4.4 Peralihan Hak Atas Tanah secara Jual Beli**

Berdasarkan pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Pendaftaran atas sebidang tanah memiliki tujuan: a. Memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan; b. Menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk Pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar; c. Terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Bidang tanah yang telah terdaftar pada kantor agraria diterbitkan bukti berupa sertipikat tanah. Pemeliharaan data atas tanah yang telah terdaftar dilakukan apabila terjadi perubahan pada data fisik atau data yuridis obyek pendaftaran tanah yang telah terdaftar. Pemegang hak yang bersangkutan wajib mendaftarkan perubahan atas bidang tanahnya kepada kantor pertanahan. Salah satu kegiatan pemeliharaan data pertanahan yaitu Peralihan Hak Atas Tanah

(HAT) dan Hak Milik atas Satuan Rumah Susun (HMSRS) melalui jual beli, tukar menukar, hibah, pemasukan dalam perusahaan dan perbuatan hukum pemindahan hak lainnya, kecuali pemindahan hak melalui lelang.

Peralihan hak atas tanah didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah (PP No. 10 Tahun 1961) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah (PP No. 24 Tahun 1997). Dalam Pasal 37 ayat (1) PP No. 24 Tahun 1997 disebutkan bahwa: *"Pemindahan hak atas tanah dan hak milik atas satuan rumah susun melalui jual beli, tukar menukar, hibah, pemasukan dalam perusahaan dan perbuatan hukum pemindahan hak lainnya, kecuali pemindahan hak melalui lelang hanya dapat didaftarkan jika dibuktikan dengan akta yang dibuat oleh PPAT yang berwenang menurut ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku."*

PP No. 24/1997 membagi peralihan hak atas tanah dalam beberapa bentuk, yaitu pemindahan hak, pemindahan hak dengan lelang, peralihan hak karena pewarisan hak, peralihan hak karena penggabungan atau peleburan perseroan atau koperasi dan pembebanan hak. Ada 2 (dua) cara peralihan hak atas tanah, yaitu beralih dan dialihkan. Beralih menunjukkan berpindahnya hak atas tanah tanpa ada perbuatan hukum yang dilakukan oleh pemiliknya, misalnya melalui pewarisan. Sedangkan dialihkan menunjuk pada berpindahnya hak atas tanah melalui perbuatan hukum yang dilakukan pemiliknya, misalnya melalui jual beli.

## **2.5 Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Peralihan Hak**

SPPP adalah Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Standar Pelayanan

dan Pengaturan Pertanahan dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan. Tujuan dari disusunnya peraturan ini diantaranya agar terwujud kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Ruang lingkup peraturan ini meliputi kelompok dan jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu, prosedur dan pelaporan. Peralihan Hak Jual Beli merupakan salah satu kegiatan Pemeliharaan data Pendaftaran Tanah.

### 2.5.1 Persyaratan

Permohonan peralihan hak atas tanah secara jual beli termasuk dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Berdasarkan lampiran II Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 permohonan tersebut mempersyaratkan :

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup. Formulir permohonan tersebut memuat :
  - a. Identitas diri
  - b. Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon
  - c. Pernyataan tanah tidak sengketa
  - d. Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik
2. Surat Kuasa apabila dikuasakan
3. Fotocopy identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, bagi badan hukum
5. Sertipikat asli
6. Akta Jual Beli dari PPAT

7. Fotocopy KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya
8. Ijin Pemindahan Hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang
9. Foto copy SPPT PBB (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan) Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)

### 2.5.2 Biaya

Biaya Peralihan Hak Jual-beli ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL. Pada pasal 16 ayat 2 menyebutkan bahwa “Tarif Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b berupa Pelayanan Pendaftaran Pemindahan Peralihan Hak Atas Tanah untuk Perorangan dan Badan Hukum, dihitung berdasarkan rumus  $T = (1\% \times \text{Nilai Tanah}) + \text{Rp } 50.000,00$ .”

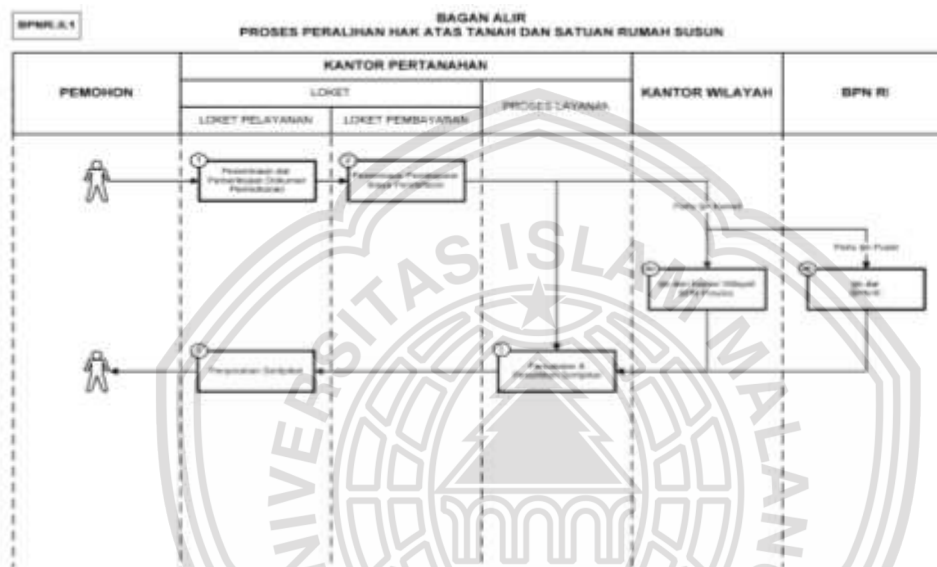
### 2.5.3 Waktu

Berdasarkan lampiran II Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 bahwa waktu yang ditetapkan untuk jenis pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli yaitu 5 (lima) hari. Waktu pelayanan tersebut berjalan setelah pemohon melakukan pembayaran terhadap berkas permohonan.

### 2.5.4 Bagan Alir Pelayanan

Bagan alir pelayanan merupakan langkah yang harus ditempuh oleh berkas permohonan mulai dari awal masuk sampai dengan terbitlah produk pertanahan. berikut ditampilkan bagan alir implementasi kebijakan peralihan hak atas tanah secara jual beli.

Gambar 2.5 1 Bagan Alir Proses Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah



Sumber: Lampiran III Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010

Pada bagan alir pelayanan terdapat 4 kegiatan dalam memberikan pelayanan tersebut yaitu:

1. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan
2. Penerimaan pembayaran biaya pendaftaran
3. Pencatatan dan penerbitan sertipikat
4. Penyerahan sertipikat

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini instansi pemerintah. Pelayanan publik memiliki tujuan menciptakan pelayanan prima yang diantaranya melalui memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan dan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sejarah pelayanan publik selama puluhan tahun telah menciptakan stigma negatif pelayanan publik dengan berbagai problematikanya diantaranya petugas yang tidak kompeten, kurangnya sifat keterbukaan, pelayanan belum di standarkan hingga menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat.

Pelayanan pertanahan sebagai salah satu pelayanan publik turut serta memiliki stigma negatif dalam hal pelayanannya. Pelayanan yang berbelit-belit, tidak jelas dan ketidakpastian pelayanan merupakan beberapa problematika pelayanan pertanahan. Dalam menghadapi permasalahan tersebut Kementerian Agraria dan Tata Ruang sebagai instansi yang bertugas menyelenggarakan pelayanan pertanahan menetapkan standar pelayanan pertanahan yang tertuang dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Salah satu jenis pelayanan tersebut yaitu peralihan Hak Atas Tanah. Peralihan sendiri di bedakan dalam beberapa jenis dan yang menjadi fokus penelitian ini yaitu jenis peralihan secara jual beli dan mengambil studi pada Kantor Pertanahan Kota Malang. Peralihan hak atas tanah secara jual beli merupakan jenis permohonan terbanyak dibanding peralihan jenis lain pada Kantor Pertanahan Kota Malang. Pelayanan peralihan

hak atas tanah secara jual beli memiliki SOP 5 hari sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010. Jangka waktu pelayanan tersebut dihitung sejak pemohon selesai melakukan pembayaran dan selesai pada hari ke-5 sejak melakukan pembayaran PNBPN. Sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 lampiran III, proses peralihan hak atas tanah melalui 4 tahapan yaitu :

1. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan
2. Penerimaan pembayaran biaya pendaftaran
3. Pencatatan dan penerbitan sertipikat
4. Penyerahan sertipikat

Pada Kantor Pertanahan Kota Malang didapati bahwa jangka waktu pelayanan sekitar 4 minggu atau 20 hari kerja. Hal ini tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 selain itu hal tersebut berarti tidak tercapainya kepastian waktu pelayanan sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Panjangnya waktu pelayanan tersebut yang menarik untuk dilakukan penelitian. Untuk mengetahui penyebab tersebut, peneliti menetapkan fokus penelitian pada proses implementasi pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual-beli dan faktor yang mempengaruhi proses implementasi pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual-beli pada Kantor Pertanahan Kota Malang.

Hasil implementasi dari pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 pada Kantor Pertanahan Kota Malang. Dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Bahwa implementasi melalui 4 tahapan sesuai peraturan dan dalam setiap tahapan



tersebut terdapat detail tahapan pekerjaan yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli. Komunikasi dan koordinasi wajib dibangun antar bagian yang terlibat dalam proses pelayanan ini yaitu bagian loket pelayanan dan *back office* melalui pemahaman yang sama tentang persyaratan yang harus dilampirkan serta materi yang tercantum dalam akta dan hal-hal lain yang berkaitan dengan transaksi jual beli tersebut.

Proses implementasi kebijakan tersebut dalam pelaksanaan dilapangan tentu ditemukan beberapa kendala. Hal tersebutlah yang menjadi alasan mengapa pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli selesai melebihi batas waktu yang ditentukan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan ini. Faktor tersebut yaitu :

Faktor pendukung :

1. Lengkapnya persyaratan permohonan peralihan hak atas tanah
2. Aplikasi web Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berjalan lancar
3. Pejabat pelaksana dan pejabat pengawas berada di tempat

Faktor Penghambat :

1. Sumber Daya Manusia. Dalam hal kualitas SDM yang ada sesuai dengan kebutuhan, sementara dalam hal kuantitas kurang memenuhi jika diperbandingkan dengan beban pekerjaan setiap harinya.
2. Volume berkas permohonan. Untuk mengendalikan hal ini telah dilakukan pembatasan berkas pendaftaran untuk 1 antrian hanya bisa memasukkan 5 berkas pendaftaran. Pembatasan tersebut untuk menghindari semakin

- banyaknya antrian berkas permohonan yang harus dikerjakan dan membatasi tunggakan pelayanan.
3. Kekurangan syarat administrasi pada berkas permohonan. Jika terdapat kekurangan seperti itu maka tidak dapat lanjut pada proses berikutnya sebelum kekurangan tersebut dipenuhi. Hal inilah yang menghambat jalannya permohonan peralihan hak atas tanah secara jual beli.
  4. Pejabat Pelaksana dan Pejabat Pengawas tidak ada di tempat. Dengan kondisi seperti itu mau tidak mau berkas permohonan menunggu hingga pejabat yang berwenang dapat hadir kembali ditempat.

Dalam melakukan analisis, Model implementasi *top-down* dari Donald van Meter dan Carl van Horn (1975) digunakan dalam analisis ini karena sesuai dengan Kantor Pertanahan Kota Malang yang merupakan instansi vertikal. Dan kebijakan publik Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 adalah jenis kebijakan *top-down* dimana Kantor Pertanahan Kota Malang hanya melaksanakan peraturan tersebut dan tidak terlibat dalam proses formulasi kebijakan.

Kebijakan disusun bertujuan untuk menciptakan standar dan keseragaman dalam penyelesaiannya berdasarkan tuntutan masyarakat yang membutuhkan kepastian. Kepastian waktu dalam pelayanan adalah hal utama yang dinilai masyarakat. Pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli ini tidak mencapai tujuan dari kebijakan dan terlalu ideal untuk diwujudkan, Hal tersebut dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara kuantitas SDM dalam menyelenggarakan kebijakan dengan beban pekerjaan yang masuk.

Sumber-sumber daya memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan diantaranya sumber daya manusia, finansial dan waktu. Sumber daya

manusia yang mendukung kebijakan ini secara kualitas telah memenuhi dibuktikan dengan masing-masing individu menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, hanya jika berbicara tentang kuantitas maka hal ini dibutuhkan untuk menciptakan hasil pelayanan yang tepat waktu. Sumber daya finansial sama pentingnya dengan SDM, dengan finansial kebutuhan akan alat kerja dalam proses memberikan pelayanan dapat dipenuhi. Dengan teknologi yang memadai maka dapat memudahkan dalam bekerja untuk menciptakan pelayanan. Dan yang terakhir adalah sumber daya waktu, dimana pada proses pelayanan ini sumber daya waktu yang diberikan 5 hari. Dalam waktu 5 hari memang sangat cukup untuk menyelesaikan satu berkas pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli. Tetapi yang terjadi dilapangan petugas menunggu beberapa berkas dahulu untuk di proses kemudian agar efektif dalam mendistribusikan berkas permohonan.

Karakteristik yang dimiliki agen pelaksana menjadi variabel yang dipertimbangkan dalam proses implementasi kebijakan. Dalam menyelenggarakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli ini dibutuhkan ciri-ciri agen pelaksana seperti bekerja dengan tepat waktu, memiliki target dalam menyelesaikan pekerjaan, berusaha secara optimal dalam menyelesaikan pekerjaan dan mengkomunikasikan kendala dalam proses implementasi.

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana terhadap implementasi kebijakan akan sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi. Dalam implementasi proses pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli agen pelaksana tidak dapat melakukan penolakan terhadap implementasi kebijakan ini. Dikarenakan instansi ini bersifat vertikal dan kebijakan bersifat *top-down* sehingga apa pun keputusan harus dilaksanakan.

Komunikasi antar organisasi atau aktifitas pelaksana yang terjadi dalam proses implementasi melibatkan antar intern Kantor Pertanahan Kota Malang, Dinas Pendapatan Daerah dalam hal pajak daerah dan PPAT yang memiliki peran dalam membuat akta jual beli. Komunikasi ini harus terbangun demi terwujudnya pelayanan peralihan hak atas tanah. Komunikasi dan koordinasi paling penting yaitu antar bagian-bagian yang mengerjakan peralihan hak atas tanah. Koordinasi senantiasa dibangun agar dapat mengendalikan kendala-kendala yang terjadi.

## 5.2 Saran

Implementasi pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Malang telah berjalan sesuai proses sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010. Dari penerimaan berkas pendaftaran hingga penyerahan produk telah melalui tahapan yang ditetapkan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang melebihi batas waktu merupakan hal yang menjadi perhatian dalam penelitian ini. Dalam usaha penyelesaian produk pelayanan yang melewati batas waktu, peneliti memberikan saran berupa:

1. Memulai kerja tepat waktu. Dalam hasil penelitian ditemukan bahwa para pelaksana memulai pekerjaan kurang lebih pukul 08.30 WIB atau 30 menit lebih lambat daripada waktu yang ditentukan. Meskipun setiap hari menyelesaikan pekerjaannya lebih dari waktu yang ditentukan atau lembur tetapi alangkah baiknya memulai pekerjaan lebih awal atau tepat waktu. Peneliti yakin bahwa meskipun 30 menit tetapi waktu tersebut sangatlah berarti dan pasti akan memberikan pengaruh baik pada hasil pekerjaan.

2. Menetapkan target harian masing-masing agen pelaksana yang terlibat dalam proses menciptakan pelayanan peralihan hak atas tanah secara jual beli. Target harian ini dapat diukur dari rata-rata permohonan masuk dibagi dengan jumlah hari kerja, maka dari formulasi tersebut akan ditemukan target harian yang harus dicapai atas tugas pokok dan fungsi masing-masing agen pelaksana pada Kelompok Substansi Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan pembinaan PPAT. Tidak hanya agen pelaksana yang menetapkan target kerja harian, pejabat pelaksana dan pengawas juga harus menyusun target kerja harian. Bahkan perubahan harus diawali dari atasan dahulu sebagai contoh bahwa memiliki kemauan untuk melakukan perubahan. Baru kemudian agen pelaksana akan mengikuti hal tersebut.
3. Reformulasi kebijakan.
  - a. Bahwa dengan kebijakan saat ini yang terlalu ideal, kemungkinan tidak semua instansi dapat melaksanakan kebijakan tersebut. Dalam hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa untuk dapat mencapai kebijakan tersebut dibutuhkan beberapa prasyarat. Diantaranya harus ada keseimbangan antara volume berkas pendaftaran yang masuk dengan jumlah SDM yang tersedia di instansi tersebut, aplikasi berjalan dengan baik tanpa kendala, arsip buku tanah tersedia dan pejabat penandatanganan berada di tempat. Sedangkan tidak semua prasyarat tersebut selalu ada. Reformulasi kebijakan dapat dilakukan dengan monitoring pada kantor-kantor pertanahan dan membandingkan ketersediaan antara SDM, sarana prasarana dan jumlah berkas pendaftaran. Dengan 3 hal tersebut dapat disusun pembagian waktu pelayanan sesuai dengan ketersediaannya.
  - b. Menetapkan batas waktu kerja ditiap tahapannya. Satu tahapan ditetapkan lama waktu pengerjaannya

- c. Dalam peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 lamanya proses hanya disebutkan 5 hari dan bukan 5 hari kerja. Jika pemohon membayar berkas permohonan hari jumat, maka sabtu dan minggu dihitung waktu pelayanan berjalan. Padahal pelayanan dan aktifitas kantor tidak berjalan pada hari-hari tersebut kecuali jika melaksanakan lembur



## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Agustino, Leo. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Alfabeta. Bandung
- Ahmadi, Rulam. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian, suatu pendekatan praktik. Rinneka Cipta. Jakarta.
- HR., Ridwan. 2007. Hukum Administrasi Negara. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Anaysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-press.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Rosdakarya. Bandung.
- Nasution. 2003. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung. Tarsito.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung
- Subarsono. 2015. Analisis Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. CV. Citra Malang. Malang
- Wahab, Solichin Abdul. 2017. Analisis Kebijakan: Dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta

### **Jurnal**

- lid Anshor Akbar. 2014. Penerapan Peraturan Kepala Badan Pertanahan No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Pontianak. Gloria Yuris Volume 3.
- Astri Supendra. 2016. Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru). Jom Fisip. 3.
- Sutrisna. 2016. Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Jurnal Repertorium Volume III. 2. 137-144.
- Steven Octovia Kennedy Wowor, 2016. Responsivitas dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. Jurnal Katalogis. Volume 4 Nomor 1. 147-155.

- Fredrik Mayore Saranaung. 2017. Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Jual Beli Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997. Lex Crimen. Volume VI Nomor 1. 13 – 21
- Mohamad Eka Putra Manoppo. 2017. Kajian Yuridis Standar Pelayanan Publik pada Badan Pertanahan Nasional di Era Otonomi Daerah. Lex Privatum. Volume V Nomor 4. 82-89
- Giovanni Rondonuwu. 2017. Kepastian Hukum Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Jual Beli Berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah. Lex Privatum. Volume V Nomor 4. 114-121

### Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2013 tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### Internet

<https://kbbi.web.id/jual%20beli>

<https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/09/1658/jumlah-perguruan-tinggi-mahasiswa-dan-tenaga-edukatif-negeri-dan-swasta-di-bawah-kementrian-riset-teknologi-dan-pendidikan-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-timur-2018-2019-.html>

<https://www.lamudi.co.id/journal/contoh-surat-perjanjian-jual-beli-tanah/>