

**STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT  
TANAH**

**(Studi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :**

**RIKARDUS ASA**

**NIM : 2015210059**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2020**

**Rikardus Asa, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK, 2020**

**STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH ( Study di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang )**

Dosen pembimbing Utama : Dody Setyawan, S.Sos.,M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Abd. Rohman, S.Sos.,M.AP

---

**Abstrak;** Tanah merupakan unsur yang sangat penting bagi masyarakat untuk merasa nyaman dalam kehidupan bermasyarakat, oleh karena itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus memberikan pelayanan yang menjamin kepuasan terhadap masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah. Dalam hal ini Pemerintah Daerah yaitu Badan Pertanahan Nasional yang mempunyai kewajiban dan kewenangan dalam melakukan pendataan bidang tanah secara yuridis sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, tujuan dari pendataan tanah melalui pendaftaran sertifikat tanah merupakan upaya pemerintah untuk membuktikan sekaligus melindungi hak kepemilikan atas tanah yang bersangkutan agar lebih mudah membuktikan suatu bidang tanah sebagai hak yang sah secara administrasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang dalam menyelenggarakan pelayanan penerbitan sertifikat tanah, kemudian untuk mengetahui faktor penghambat apa saja dalam melaksanakan pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang. Dalam penelitian inipun penulis melakukan penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan berfokus pada standar penyelenggaraan pelayanan penerbitan sertifikat pertama kali yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah adalah teknik *snowball sampling*.

**Kata kunci:** Standar, Penyelenggaraan Pelayanan, Sertifikat, Tanah.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Tanah bagi masyarakat adalah unsur paling penting agar masyarakat merasakan kenyamanan dalam kehidupan bermasyarakat, oleh karena itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus memberikan pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah untuk memiliki sebidang tanah secara yuridis sesuai standar pelayanan.

Di Indonesia hak kepemilikan atas sesuatu bidang tanah harus melalui beberapa rangkaian proses pendaftaran tanah yang merupakan kewenangan pemerintah melalui pelayanan secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi penyajian, pengelolaan, pembukuan hingga pemberian syrat tanda bukti haknya atas bidang-bidang tanah tertentu seperti yang telah di atur dalam pasal 1 peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

Upaya pemerintah dalam melakukan pendaftaran tanah melalui serangkaian pelayanan dengan bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan atau kepastian hak kepemilikan atas suatu bidang tanah secara yuridis agar dengan mudah membuktikan secara administrasi sebagai pemilik yang sah sesuai peraturan pemerintah pasal 3 No. 24 tahun 1997.

Dengan demikian dapat disebutkan bahwa demi menjamin kepastian hukum atas kepemilikan atas suatu bidang tanah yang sah maka perlu adanya proses pelayanan tersistematis mulai dari pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat tanah dan pemberian sertifikat tanah kepada pemilik sebagai surat bukti kepemilikan yang sah secara yuridis merupakan serangkaian sistem administrasi pelayanan melalui pemerintah yakni Badan Pertanahan Nasional (BPN). Hal ini dapat kita temukan dalam pasal 19 UUPA ( Undang-Undang Pokok Agraria).

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan di tingkat Kabupaten/Kota yakni BPN yang mempunyai tugas di bidang pertanahan diharapkan bisa lebih bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi menjadi lebih mudah dan menjamin kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Untuk menjamin kepuasan masyarakat dibidang pelayanan tentu haruslah berangkat dari bagaimana praktek-praktek yang sesuai dengan standar penyelenggaraan dalam pelayanan itu sendiri.

Namun pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sendiri masih terdapat keluhan mengenai pelayanan penerbitan sertifikat tanah, misalnya: mengenai lamanya penerbitan sertifikat tanah dalam pelayanan, seperti keluhan beberapa warga Kabupaten Malang yang ditemukan peneliti pada web LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden demi meningkatkan partisipasi publik terhadap pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik.

Berikut isi laporan yang dikutip oleh peneliti dalam unggahan yang diunggah pada tanggal 17 Agustus 2019. 15.43 Wib:

“Tolong untuk pelayanan (Badan Pertanahan Nasional) BPN di Kabupaten Malang segera di perbaiki, sebab pelayanan sangatlah lama. Saya mengajukan berkas pemecahan tanah pada 16 Oktober 2018 hingga saat ini setelah proses pengukuran tanah ketika di cek ke BPN masih di Kasubsi seksi Infrastruktur Pertanahan, padahal berkas saya di Kasubsi ini sudah hampir lima bulan sedangkan persyaratannya sudah lengkap. Mohon kepada admin agar ditindaklanjuti. Terimakasih ([www.lapor.go.id.pelayanan-kantor-tanah](http://www.lapor.go.id.pelayanan-kantor-tanah))

Laporan kedua yang dikutip oleh peneliti datang dari Saudara Muhammad Jawad Bafaqih yang diunggah pada tanggal 03 Juni 2019, 20.00 WIB dalam unggahannya ia menyampaikan bahwa ia di persulit dalam mengurus sertifikat tanah. (<https://www.lapor.go.id/profil/26907>).

Laporan ketiga datang dari pelapor yang hanya menyebutkan nomor berkasnya pada Web Lapor yang di unggah pada tanggal 4 Juli 2019, 18:15 WIB. Melaporkan bahwa sudah dua tahun sertifikatnya belum diterbitkan, dengan nomor berkas 9414/2017 di BPN Kabupaten Malang. (<https://www.lapor.go.id/laporan>).

Sementara itu Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menerima 405 laporan sepanjang tahun 2018. Dalam Berita-Ombudsman, 10/01/2019. Dr. Agus Widyarta sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur membeberkan Lima besar daerah Jawa Timur yang paling banyak mendapatkan laporan sepanjang tahun 2018 yakni, Kota Surabaya 205 laporan, Kabupaten Sidoarjo 35 laporan, Kabupaten Malang 19 laporan, Kabupaten Gresik 15 laporan, dan Kota Kediri 14 laporan. Dengan substansi laporannya merupakan administrasi pertanahan 73 laporan.

Berdasarkan keluhan-keluhan diatas maka penyusun tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: **”STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH”** (Studi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang)

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sebagai penyelenggara dalam melaksanakan standar pelayanan penerbitan sertifikat tanah ?

2. Faktor – faktor penghambat apa saja dalam proses pelaksanaan Standar pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sebagai penyelenggara ?

### **1.3. Manfaat Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar penyelenggaraan pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor penghambat standar penyelenggaraan pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kabupaten Malang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis

Untuk menambah wawasan dan kajian teoritis untuk memahami standar penyelenggaraan pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah.

2. Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi pemikiran ilmu pengetahuan bagi pelayanan yang sesuai, khususnya yang berkaitan dengan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barry, M. Dahlan. Partanto, Pius. 2001 “*Kamus Ilmiah Populer*” Surabaya: Penerbit Arkola Surabaya.
- Dewa, Jufri Muh. 2011. “*Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*”. Kendari: UNHALU press.
- Fadli. Madani, Muhlis dan Idris Muhammad. 2016. *Transparansi Pemerintah dalam Pelayanan Sertifikat Tanah di Kota Makassar*. Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol, 4 nomor 2 Tahun 2014.
- Harsono, Boedi. 2008. “*Hukum Agraria Indonesia*” Jakarta: Djambatan
- <https://www.lapor.go.id/laporan/detil/keluhan-layanan-bpn>. Diakses 21/juni/2019. 19.28wib.
- <https://ombudsmand.go.id/perwakilan/news/r/pwk-sepanjang-2018-ombudsman-ri-perwakilan-jawa-timur-terima-405-laporan>. 10 Juni 2020
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. “*Manajemen Pelayanan Publik*” Bandung: Pustaka Setia.
- Moleong, Lexi J. 2016. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nuryanto. 2014. “*Penyelenggara Pelayanan Publik Di Indonesia Berlandaskan Konsep Welfare State*. Asisten Ombudsmand RI Perwakilan Jawa Timur. Vol. 11 No 3 September 2014.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24, 28 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Paris, Yusran. 2016. *Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar*. Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar. Vol.4 Nomor 1 tahun 2014.
- Satori, Komariyah. 2014. “*Metedelogi Penelitian Kualitatif*”. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2010. “*Metode Penelitian Kualitatif*”. Sebelah Maret Surakarta; University Press. Surakarta
- Sugiyono. 2014. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*”, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional (BPN)

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 Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara.