

**PELAYANAN PROGRAM PENDAFTARAN MANDIRI AKTA TANAH
(PERMATA) OLEH KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA
RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL (ATR/BPN) KANTOR
PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**

Oleh:

Rifky Dyan Nugroho

Email : rifkydyan9@gmail.com

Dosen Pembimbing: Febri Yulliani

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Panam JL.H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru Pekanbaru
28293, Telp/fax (0761)63277

The current research was conducted based on the phenomenon of the new program run by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) at Land Office in Pekanbaru. It showed that the program called as Independent Registration of Land Title Deed (PERMATA) is very beneficial for Land Deed Official (PPAT) in accelerating the clearance of land certificate checking.

Moreover, this research aims to find out the program service of Independent Registration of Land Title Deed (PERMATA) by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) at Land Office in Pekanbaru, as well as to find out the obstacle factors. The concept of the theory used in the research is purposed by Widodo, which lay in the indicators of service procedures in the research, the time of completion, the cost of services, product services, infrastructures, and subject competencies. Additionally, this research was carried out under qualitative descriptive design. In collecting the data, it was done through observations, interviews, as well as documentations. Then, after all of this information were collected, they would be analyzed, and studied so that it became a unity.

The results of the current research showed that the PERMATA Program has been running very well. This program was a form of service which was done in order to check the land certificates by using online application. Furthermore, this PERMATA program was very helpful for the Land Deed Official (PPAT) in the managing matters related to land certificate checking. However, it was found that there were some obstacles, such as it was difficult to log into the server occasionally and the need of some developments toward this program.

Keywords : Service, PERMATA, ATR/BPN

PENDAHULUAN

Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau dengan luas wilayah 632.26 km², dimana pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Provinsi Riau mencapai lebih 4 persen, sangat tidak berbanding dengan kebutuhan manusia. Semakin meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk maka semakin tingginya tingkat kebutuhan terutama pada kebutuhan primer yaitu tanah dan rumah untuk kelangsungan hidup penduduk atau manusia. Hal ini dikarenakan tanah dan rumah berfungsi untuk tempat tinggal atau dijadikan tempat untuk usaha (sumber: GoRiau.com, 2014).

Tanah merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang tidak dapat dipisahkan dari tata kehidupan makhluk hidup, oleh karena itu tanah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Setiap manusia memerlukan tanah sebagai tempat tinggalnya maupun untuk mencari nafkah bagi kelangsungan hidupnya. Hubungan manusia dengan tanah merupakan hubungan yang sangat erat dan bersifat abadi, dimulai sejak manusia lahir hingga akhir hayatnya manusia selalu berhubungan dengan tanah.

Kebutuhan akan tanah dari hari ke hari semakin meningkat, antara lain disebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan pembangunan, sedangkan luas tanah terbatas atau tetap. Dengan meningkatnya pembangunan di segala bidang, dan adanya tuntutan akan adanya mutu kehidupan yang lebih baik sebagai dampak positif dari keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan, semuanya ini

memerlukan tanah sebagai sarana dasarnya.

Telah disusun Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang berarti bahwa telah diletakkan dasar yang kokoh bagi pelaksanaan pembangunan pertanahan guna terwujudnya tujuan pembinaan hukum pertanahan nasional dan menyelenggarakan administrasi pertanahan guna terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Pasal 2 UUPA menjelaskan bahwa bumi (tanah), air dan ruang angkasa serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya yang terdapat di wilayah Republik Indonesia, bukan merupakan milik negara akan tetapi pada tingkatan tertinggi dikuasai oleh negara, sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat yang memberi wewenang untuk mengatur dan menyelenggarakan peruntukan dan penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut, menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang dengan bumi, air dan ruang angkasa yang dimaksud serta menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa dalam wilayah Republik Indonesia.

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu tugas pokok Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sekaligus merupakan salah satu fungsi kantor pertanahan Kabupaten/Kota adalah melaksanakan pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Oleh sebab itu kiranya wajar apabila pelaksanaan tugas Badan Pertanahan Nasional akan selalu menjadi pusat perhatian masyarakat. Sehubungan

dengan hal tersebut diperlukan perhatian terhadap upaya-upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan pertanahan tersebut. Upaya peningkatan pelayanan pertanahan kepada masyarakat mempunyai aspek yang sangat luas, dari tingkat kebijakan termasuk penerbitan ketentuan peraturan yang diperlukan sampai tingkat pelaksanaannya.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat dibidang pertanahan, maka Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi diberikan tugas untuk memberikan arahan dan bimbingan petunjuk kerja yang diperlukan kepada Kantor Pertanahan/Kota dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang meliputi :

1. Tertib administrasi
2. Ketersediaan dan kejelasan fungsi loket;
3. Kejelasan prosedur pelayanan;
4. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan;
5. Kepastian biaya;
6. Kepastian waktu;
7. Pemberian pelayanan informasi;
8. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja.

Dengan adanya tugas diatas, diharapkan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat dapat ditingkatkan kualitasnya, mengingat Badan Pertanahan Nasional merupakan instansi pelayanan, guna meningkatkan pelayanan lebih baik kegiatan pengurusan hak-hak atas tanah, pendaftaran tanah serta penerbitan dan pemberian sertifikat tanah akan diusahakan atau disederhanakan dan ditingkatkan pelayanannya, dengan tidak meninggalkan peraturan perundang-undangan yang ada, sehingga dapat menjamin kepastian hukum terhadap setiap penguasaan tanah.

Dalam pengelolaan bidang pertanahan, terutama dalam kegiatan pendaftaran tanah, Pejabat Pembuat Akta Tanah (selanjutnya disebut PPAT), mempunyai peran yang begitu penting, karena PPAT merupakan pejabat umum yang menjadi mitra instansi BPN guna membantu menguatkan/mengukuhkan setiap perbuatan hukum atas bidang tanah yang dilakukan oleh subyek hak yang bersangkutan yang dituangkan dalam suatu akta otentik. Selain itu, untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah. Pasal 1 Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Pejabat Pembuat Akta Tanah, selanjutnya disebut PPAT, adalah pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan

hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik atas Satuan Rumah Susun

2.PPAT Sementara adalah Pejabat Pemerintah yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT.

3.PPAT Khusus adalah pejabat Badan Pertanahan Nasional yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT tertentu khusus dalam rangka pelaksanaan program atau tugas Pemerintah tertentu.

4.Akta PPAT adalah akta yang dibuat oleh PPAT sebagai bukti telah dilaksanakannya perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) atau Kementerian Agraria dan Tata Ruang Kota Pekanbaru meresmikan program Layanan terbaru Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (Permata) Kamis, (22/1/2015) di halaman kantor BPN Pekanbaru jalan pepaya.

Kepala BPN kota Pekanbaru Ir Umar Fahtoni, M.Si mengatakan setiap bulan BPN pekanbaru harus melayani sekitar 6 ribu berkas sertifikat tanah, Sementara SDM yang Aktif sekitar 46 orang dan 21 orang pejabat dan saat ini tercatat sekitar 105 PPAT termasuk di BPN Pekanbaru. Dengan jumlah SDM yang terbatas dan sarana yang minim, maka kami mengadopsi layanan permata ini dari pusat.

Dengan menerapkan aplikasi Permata Intinya adalah pelayanan yang dilakukan secara bertahap dengan tahap awal akan dilakukan *Checking* dan balik nama. Serta dengan dilaunchingnya aplikasi ini, pelayanan di BPN pekanbaru dapat berjalan maksimal. Lanjutnya lagi, BPN pekanbaru adalah kota pertama yang melaksanakan Sistem layanan secara online ini untuk wilayah Sumatera (**RiauGreen.com, 2015**).

Dalam Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 37/KEP-3.41/II/2014 Tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014 menyebutkan dalam poin Menimbang “Bahwa Dalam Rangka Mempercepat Pelayanan Pertanahan dipandang Perlu Untuk Menambah Program Quick Wins Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014.” Menetapkan :

1.Penetapan dan pelaksanaan Quick Wins bertujuan untuk mengubah sistem dan mekanisme kerja, pola pikir dan budaya kerja secara sistematis dan konsisten sejalan dengan tujuan dan sasaran Reformasi Birokrasi, sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

2.Quick Wins Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014 meliputi:

1)Pengecekan Sertifikat Hak Atas Tanah

2)Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli

3)Perubahan hak dalam rangka peningkatan hak sesuai dengan

Peraturan Kepala Badan
Pertanahan Nasional Republik
Indonesia Nomor 6 Tahun 1998

4) Penghapusan hak tanggungan (Roya)

Dalam rangka mempercepat pelayanan pertanahan, maka di ciptakan lah Program PERMATA agar pelaksanaan dalam pelayanan pertanahan lebih mudah.

Dalam Surat Edaran Nomor : 13/SE/VIII/2015 Tentang “Layanan 70-70” Pelayanan Pertanahan 70 Tahun Indonesia Merdeka Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional menyebutkan, dalam rangka Peringatan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia ke-70 dengan tema “Ayo Kerja”, tertulis Dalam rangka Peringatan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia ke-70 dengan tema “Ayo Kerja”, Kementerian Agraria dan Tata ruang/Badan Pertanahan Nasional perlu melaksanakan Inovasi di Bidang Pelayanan, yang diberi nama “Layanan 70-70”. Dengan maksud dan tujuan adalah sebagai pedoman Kantor Pertanahan Melaksanakan Layanan 70-70 terhadap beberapa jenis Pelayanan Pertanahan. Untuk mendorong kepastian jangka waktu Pelayanan Pertanahan. Di dalam jenis layanan 70-70 salah satu nya yaitu Pengecekan Sertipikat. Dimana pengembangan/inovasi dari Pengecekan sertipikat ini yaitu diciptakan nya program PERMATA. Agar mempermudah Pejabat Pembuat Akta Tanah dalam pengurusan surat tanah ke kantor pertanahan.

Dalam rangka mengimplementasikan motto pelayanan “Cepat, murah, sederhana,

pasti dan anti KKN” jajaran BPN RI terus melakukan berbagai inovasi, termasuk dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru melakukan inovasi, salah satunya adalah yang dikenal dengan nama Permata. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan Pionir Penerapan Inovasi Layanan Permata di Sumatera. Dengan adanya Permata, antrian di loket dapat berkurang karena penginputan data oleh PPAT dilakukan sebelumnya sehingga waktu pendaftaran dapat lebih cepat.

Program Permata dimunculkan bertujuan untuk mengurangi kepadatan antrian di loket kantor pertanahan kota pekanbaru dan mengurangi lamanya pelayanan pertanahan khususnya yang terkait dengan akta PPAT di loket sehingga melibatkan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) agar berperan aktif dengan melaksanakan pendaftaran online.

Untuk sementara program Permata ini ditujukan untuk Pejabat Pembuat Akta Tanah, kedepannya akan dilibatkan pihak lain seperti masyarakat. Kenapa Program Permata ini ditujukan untuk PPAT, karena Permohonan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru lebih banyak melibatkan PPAT.

Berikut adalah tahapan PPAT menyerahkan berkas di Kantor Pertanahan :

1. Pegawai/karyawan PPAT melaksanakan input data entry berkas/data peralihan hak atas tanah dari kantor PPAT (melalui PPAT Online).

2. Setelah mengambil nomor antrian, selanjutnya berkas tersebut didaftarkan di loket

penerimaan berkas (loket 2) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru (tidak diperlukan lagi input/entry data) karena sudah online. Petugas penerima berkas hanya mencetak bukti surat tanda terima berkas.

3. Petugas loket 2 akan melaksanakan validasi dari berkas yang sudah didaftar melalui PPAT online tersebut, selanjutnya petugas loket 2 akan mencetak SPS (surat perintah setor).

4. Loker 3 melaksanakan pembayaran, cetak kwitansi dan selanjutnya adalah proses (sebagaimana SOP yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Kepala BPN RI No 1 tahun 2010). Dengan PPAT online tersebut, estimasi waktu yang biasanya lama, sekarang hanya perlu beberapa menit saja.

Ditolak jumlah nya	Sudah valid online jumlah nya	Sudah validasi jumlah nya	Selesai jumlah nya
123	0	1	0
180	0	3	0
238	0	3	0

Diserahkan jumlah nya	Dibatalkan jumlah nya	Ditutup jumlah nya
858	0	0
1507	0	0
1573	0	0

Sumber : Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, 2016

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftaran Program PERMATA Tahun 2016

No.	Bulan	Total jumlah nya	Masih entry jumlah nya	Selesai entry jumlah nya	Sudah per janjian nya
1	Agustus	1375	299	94	0
2	September	2240	524	26	0
3	oktober	2347	505	28	0

Keterangan :

1. Total Jumlah nya, Masih Entry, Selesai Entry, Sudah Perjanjian. Maksudnya data ini masih di input/di masukan dari Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) melalui Program Permata dengan jaringan *online*.
2. Ditolak, Sudah valid *online*, Sudah validasi. Keterangan disini sedang di proses dengan sistem *online* oleh BPN.
3. Selesai jumlahnya, Diserahkan jumlahnya adalah keterangan data yang dimasukan oleh PPAT sudah memenuhi syarat dan

benar. Dilanjutkan dengan diproses di BPN.

4. Dibatalkan dan Ditutup jumlahnya ini apabila ada beberapa ketentuan yang membuat data ini dibatalkan/ditutup.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa total jumlah pendaftaran program PERMATA dari bulan Agustus – Oktober tahun 2016 mengalami peningkatan setiap bulannya. Hal ini terbukti dengan jumlah *checking* pendaftaran yang meningkat secara signifikan pada bulan oktober tahun 2016 sebanyak 2347 berkas. Dilihat dari data 3 bulan terakhir ini dapat dikatakan bahwa program ini dapat membantu Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam meng-*entry* berkas pengurusan tanah dikarenakan program ini tidak membutuhkan waktu yang lama dibandingkan sebelum program ini di laksanakan.

Dari fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) Oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**”.

METODE

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan, dengan penentuan informan pada Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Staf Loker Pendaftaran Pelayanan PERMATA, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), Masyarakat yang mengurus sertifikat tanah. Selanjutnya observasi untuk melihat dan menganalisa kejadian-

kejadian dilapangan, kemudian dengan menghubungkan wawancara, data atau laporan bertujuan untuk menggambarkan Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) Oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, kemudian data diolah melalui metode penelitian kualitatif yaitu menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang di kemukakan (Sugiyono, 2006:11). Penelitian ini memusatkan pada permasalahan-permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan (pada saat sekarang) atau masalah-masalah yang bersifat aktual. Maka memecahkan masalah yang ada dilakukan dengan cara menggambarkan suatu keadaan dan status berdasarkan fakta-fakta yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bagaimana Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) Oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Pelayanan Publik menurut Widodo. Teori tersebut memberikan penjelasan yang jelas mengenai Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) yang dijalankan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Teori tersebut antara lain :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan dapat dilihat dari bagaimana pelaksanaan Program PERMATA yang dijalankan PPAT untuk melakukan pengecekan surat tanah secara online.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa Prosedur Pelayanan Program PERMATA nya masih dalam hal pengecekan surat tanah (*Checking Online*) saja. Program ini bisa dinyatakan sangat membantu Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam pengurusan pengecekan surat tanah atau disebut juga *Checking Online*. Dan masyarakat belum mengetahui apa itu program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA). Ditambah dengan pernyataan masyarakat tentang walaupun program ini masih di peruntukkan untuk Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), masyarakat sangat menyayangkan kenapa tidak ada sosialisasi dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian sangat penting dalam suatu pengurusan pengecekan surat tanah (*checking online*). Semakin cepat waktu penyelesaian pengecekan surat tanah, maka akan semakin cepat juga untuk pengurusan surat tanah yang lainnya.

Dalam waktu penyelesaian dengan menggunakan program PERMATA ini sangat cepat. Hanya dengan beberapa menit pengecekan surat tanah bisa terdata di BPN. Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) bisa mengakses nya secara online tidak harus mengantri di kantor pertanahan seperti dulu dengan sebelumnya program ini.

Apabila sudah di konfirmasi oleh BPN bahwa data yang dimasukan *valid*, PPAT tetap harus ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk membawakan bukti fisik surat pertanahan yang akan di urus dan data-data syarat yang lainnya.

Tanggapan dari masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa proses pengecekan surat tanah sekarang lebih cepat di bandingkan dengan dulu yang membutuhkan waktu 2 sampai 3 hari baru selesai.

Dari hasil wawancara dari informan diatas dapat diketahui bahwa dalam menyelesaikan pelayanan program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) sudah memberikan dampak positif. Selain proses nya yang cepat cuma membutuhkan beberapa menit saja dan program ini mudah di aplikasikan oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Dalam Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, produk pelayanan yang dimaksud adalah program pengecekan tanah melalui *online (checking online)*. Bagaimana produk atau program yang dibuat apakah sudah membuat perubahan di banding sebelum adanya program ini atau malah sama saja.

Diketahui bahwa program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) sangat membantu Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam mengurus pengecekan surat tanah dengan cara online. Meskipun ada masukan dari PPAT untuk Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional untuk mengembangk an program PERMATA. Agar bisa dalam mengurus surat tanah yang lain. Bukan hanya untuk pengecekan surat tanah saja yang bisa online.

Tanggapan dari masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa tidak ada sosialisasi program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) ini kepada masyarakat. Tetapi dalam beberapa tahun ini masyarakat merasakan mengurus pengecekan surat tanah lebih cepat di banding sebelum nya.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Biaya pelayanan disini yang dimaksud adalah biaya Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) Oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Karena program PERMATA ini hanya bisa untuk

melakukan Pengecekan surat tanah (*checking online*) saja, maka yang akan di bahas yaitu biaya pelayan pengecekan tanah saja.

Dapat diketahui bahwa untuk biaya pelayanan tetap sama mengikuti Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang dinyatakan tarif setiap Per Sertifikat nya itu dikenakan biaya Rp 50.000,00 (Lima Puluh Ribu Rupiah) .

5.Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru tidak menyediakan sarana dan prasarana dikarenakan program ini bersifat *online* jadi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) mengakses Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) di kantor nya masing-masing dengan menggunakan komputer/laptop dan jaringan internet.

6.Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Standar kompetensi untuk Pejabat Pembuat Akta Tanah dalam

Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) adalah PPAT harus bisa dan cekatan dalam menggunakan komputer/laptop. Karena untuk menjalankan program itu harus menggunakan komputer, jika tidak mengerti cara menggunakannya maka tidak akan berhasil dalam pengecekan sertifikat tanah melalui *checking online*.

Masyarakat juga mengatakan bahwa kompetensi petugas Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) pelayanannya sangat bagus. Dalam pengurusan pengecekan surat tanahnya pun cepat ditambah karena program yang baru ini. Dan juga mengatakan mungkin Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) agak terkendala di BPN untuk pengurusan surat tanah yang lain. Tapi kalau dalam pengurusan pengecekan sertifikat tanah dinilai sangat bagus.

B.Faktor-faktor penghambat Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) Oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

1. Kendala Prosedur Pelatanaan Pada Program Permata

Kendala Prosedur Pelayanan pada Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) didapati pada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam prosesnya yang membuat penyelesaian memasukkan data (*input data*) menjadi lama.

Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) mengatakan bahwa kendala teknisnya website program Pendaftaran Mandiri

Akta Tanah (PERMATA) untuk memasukan data *error* atau programnya rusak.

Dari pihak masyarakat juga mengatakan belum pernah mendengar program baru dari ATR/BPN ini. Mungkin untuk kedepannya dari pihak terkait bisa memberi sosialisasi ke masyarakat agar masyarakat tahu tentang program terbaru dan bisa member penilaian yang positif.

2. Produk Pelayanan Program PERMATA Masih Sedikit

Untuk produk pelayanan program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) saat ini hanya untuk pengecekan sertifikat tanah saja. Mungkin apabila program ini memberikan tambahan pilihan, akan lebih baik lagi dalam pengurusan surat pertanahan.

Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) ini harus ada perkembangan kedepannya untuk pilihan dalam pengurusan surat tanah yang lainnya bukan hanya untuk pengecekan sertifikat tanah saja. Dan apabila pilihan pengurusan surat tanah yang lainnya sudah ada di program ini, pasti akan lebih mempercepat segala urusan yang menyangkut dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yang diuraikan pada bab sebelumnya, mengenai Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) Oleh Kementerian

Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Program PERMATA ini sudah berjalan sangat baik. Program ini merupakan pelayanan untuk melakukan pengecekan sertifikat tanah dengan menggunakan aplikasi *online*. Program PERMATA ini sangat membantu Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam mengurus pengecekan sertifikat surat tanah. Dan juga dengan program ini lebih menghemat waktu, tidak perlu berlama-lama antri di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Hanya dengan memasukan data di Kantor PPAT masing-masing melalui jaringan *online*. Setelah data diterima dan dinyatakan *valid* oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) membuat janji temu ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk menyerahkan segala syarat-syarat dan data-data yang dibutuhkan untuk pengecekan sertifikat tanah.
- b. Faktor-faktor penghambat Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) Oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang pertama adalah terkadang untuk *log in* ke website nya suka eror atau *server* sibuk. Dan para Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) juga berharap program PERMATA ini dikembangkan lagi agar dapat menambahkan pilihan-pilihan untuk seluruh yang

berhubungan dengan surat pertanahan bukan hanya pengecekan sertifikat tanah saja. Ditambah lagi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang tidak mengetahui program terbaru dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memberi saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Untuk program PERMATA ini sebaiknya di tambahkan lagi pilihan pelayanan-pelayanan surat pertanahan yang lain dalam kepengurusan surat pertanahan bukan hanya untuk pengecekan sertifikat saja. Hal ini bertujuan untuk lebih memudahkan seluruh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam mengurus berbagai macam surat pertanahan dan masyarakat yang mengurus segala macam tentang surat pertanahan melalui jasa PPAT juga merasakan kalau program ini memberikan hasil yang sangat baik. Meskipun ini sangat membutuhkan proses yang panjang, tetapi alangkah baiknya di ajukan
2. Untuk sosialisasi mengenai pelayanan program pendaftaran mandiri akta tanah (PERMATA) oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

sebaiknya diberikan sosialisasi dengan masyarakat umum. Agar masyarakat tahu bagaimana perkembangan dari ATR/BPN dan masyarakat juga bisa ikut merasakan perubahan lebih baik yang diberikan. Dalam melakukan sosialisasi ini sangat dibutuhkan kerja sama yang baik antara masyarakat, Para Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) serta dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

DAFTAR PUSTAKA

Andi Hamzah. 1986. *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia,
 Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
 Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Edisi kedua, PT. Rineka Cipta.
 Dwiyanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Bumi Aksara.
 Ida Nurlinda. 2009. *Prinsip-Prinsip Pembaruan Agraria Perspektif Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
 Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta. Salemba Empat.
 Kumorotmo, Wahyudi. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
 Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
 Moenir HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratmindo dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
 Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik)*. Jakarta. Cv. Mandar Maju.

Sitorus, Monang. 2009. *Pengaruh Pemberdayaan dan Pengawasan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan SIUP (Studi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan)*. Medan Jurnah Ilmu Administrasi. Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi.
 Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga
 Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
 Sumardjono, Maria S. 2001. *Kebijakan Pertanahan : Antara Regulasi dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
 Sri Kadarini, Ria Dina. 2011. *Rencana Kerja Peningkatan Kinerja PenyuluhanKeluarga Berencana Dalam Partisipasi Ria Di Uptd PemberdayaanSukajadi BPPMKB Kota Pekanbaru*. Skripsi. Unri Pekanbaru.
 Umar, Husein. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Gramedia PustakaUtama.
 Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas danKontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. InsanCendekia, Surabaya.
 Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia,Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Dokumen:

Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA Nomor 5 Tahun 1960)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 Pasal 1-6

Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat dibidang Pertanahan

Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia NomoIX/MPR/2001 Tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumberdaya Alam.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 37/KEP-3.41/II/2014 Tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014

Surat Edaran Nomor : 13/SE/VIII/2015 Tentang "Layanan 70-70"

Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak)

Website:

<https://andiliee.wordpress.com/2008/08/18/kerangka-menyusun-program-kerja-1/>

<https://dadangbusiness.wordpress.com/tata-cara-jual-beli-tanah/>

<http://riaugreen.com/view/Pekanbaru/6946/Pertama-Disumatera--BPN-Kota-Pekanbaru-Resmikan-Layanan-Online-Permata.html#.WHKJklN97cc>