

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KABUPATEN SIAK

Oleh: Muhammad Kurnia Ramadhan

kurniaramadhan16@gmail.com

Pembimbing: Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si

Bibliografi: 10 Buku, 3 Dokumen

Jurusan Ilmu Administrasi

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. HR Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28294

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Bureaucratic problems that occur can be seen from the still many complaints and complaints from the public directly or through the mass media to related agencies, such as complicated procedural problems, there is no certainty of the timeframe for completion, the attitude of officers who are less responsive, discriminatory in providing services, and other problems. Bureaucratic reform carried out by the government has a goal in improving the quality of public services so that the public can feel satisfaction with the services provided. This study aims to determine the quality of service bureaucracy in making land certificates in Siak Regency, both the Tangible (Direct Evidence), Reliability, Responsiveness and Assurance aspects. Then analyze the inhibiting factors in the service of making land certificates in Siak Regency which include organizational structure, policies, facilities and infrastructure as well as the mindset of employees.

The results of this study are that the implementation of bureaucratic reform in making land certificate services in Siak Regency has not been optimal because the indicators that measure the quality of the bureaucracy have not been fulfilled and there are still many shortcomings that must be improved so that bureaucratic reform in the Siak Regency National Land Agency can be implemented well. It also requires the cooperation of all parties to improve the governance system to achieve the desired bureaucratic reform

Keywords: Bureaucracy Reform, Public Service

sebagai organisasi yang memiliki otoritas

PENDAHULUAN

Tanah adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan manusia, khususnya bagi bangsa Indonesia, maka peranan negara sangat penting untuk mengatur penguasaan tanah. Negara

kepada seluruh rakyat Indonesia diberi pelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang

berkenaan dengan pengelolaan fungsi bumi, air, dan segala isi dalamnya.

Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu UU Nomor 05 tahun 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, bahwa ada dua kewajiban pokok yaitu :

1. Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.
2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Hakikat penyelenggaraan pelayanan publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Jika pemerintah mampu menciptakan pelayanan publik yang prima, maka dampaknya akan dirasakan langsung oleh masyarakat. Masyarakat juga semakin percaya kepada pemerintah, dan dapat meningkatkan legitimasi pemerintahan serta mendukung program pembangunan.

Karena pada umumnya pembentukan birokrasi pemerintah adalah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat umum. Persoalan pelayanan publik di Indonesia masih menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang lebih komprehensif. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan meningkatnya pengetahuan

masyarakat, disamping dengan tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik. Hal tersebut sangat mudah dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan.

Permasalahan yang terjadi dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat secara langsung maupun melalui media massa kepada instansi terkait, seperti masalah prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, diskriminatif dalam memberikan pelayanan, dan permasalahan-permasalahan lainnya. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang menunjukkan bahwa kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Akibat permasalahan yang terjadi menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik sehingga diperlukan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik.

Reformasi birokrasi yang diharapkan memiliki tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik itu dari segi struktur atau aparatur maupun sistem yang dijalankan atau pelayanan sehingga nantinya masyarakat dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat menjadi tantangan bagi instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik serta dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Untuk mengatasi kondisi tersebut, tentu

perlu dilakukan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Masyarakat selalu mengalami dinamika kehidupan, ilmu pengetahuan dan teknologi selalu mengalami perkembangan yang sangat pesat. Seiring dengan hal tersebut, tentu saja konsep, dimensi, indikator-indikator tentang kualitas pelayanan publik akan mengalami perubahan.

Pasal 02 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 mengatur mengenai mekanisme pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan asas sederhana. Meskipun menggunakan asas sederhana namun fakta yang terjadi di dalam praktik, ditemukan bahwa asas tersebut hanyalah pada aturan prosedurnya, artinya untuk kegiatan pendaftarannya sendiri masih menemui kendala waktu yang panjang, bahkan dalam perjalanannya prosedur pendaftaran tanah tidak selesai disebabkan adanya syarat-syarat tambahan.

Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat watak mengabdikan pada kekuasaan (state oriented) dibandingkan kepada publik (public oriented) sehingga wajah birokrasi Indonesia kesan otoriternya cukup kuat.

Dengan situasi birokrasi demikian, tentu dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan terpolakan model *caring culture*. Dimana pola tersebut masih jauh dari kesan demokratis dan

berkualitas dan yang nampak adalah kesan diskriminatif.

KERANGKA BERFIKIR

• **Fenomena**

1. Proses yang cenderung membutuhkan waktu yang lama.
2. Termasuk keluhan mengenai kurang ramahan yang ditunjukkan oleh pegawai kantor Pertanahan Siak, khususnya yang mengurus masalah pelayanan pembuatan sertifikat tanah
3. Petugas loket informasi yang kurang paham menjawab pertanyaan pemohon.
4. Sumber Daya Manusia yang kurang profesional karena kurang pengalaman, seharusnya PNS yang bertugas sebagai Customer Service Officer bukan PTT atau pegawai honorer.
5. Perlengkapan seperti brosur yang memberitahukan pedoman pengurusan sertifikat tanah tidak tersedia untuk pemohon.
6. Terlalu lama dalam memberikan informasi karena tidak semua pertanyaan bisa dijawab oleh petugas loket informasi dan harus menunggu konsultasi dengan atasan yang berwenang.

• **Proses Birokrasi dilihat dari kualitas pelayanan¹ :**

1. *Tangible*
2. *Reability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*

• **Faktor-Faktor Penghambat Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Siak :**

1. Struktur Organisasi
2. Kebijakan
3. Sarana dan Prasarana
4. Pola Pikir (mindset) Pemerintah

¹ Zeithaml dalam Wulandari (2018)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2012), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat, karakteristik atau faktor-faktor tertentu. Menurut Creswell (2013), fenomenologi adalah penelitian yang mendeskripsikan mengenai pengalaman atau fenomena yang dialami seseorang.

Pendekatan fenomenologi merupakan metode yang paling tepat untuk untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana Reformasi Birokrasi Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Siak.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sasaran yang sangat membantu dalam menemukan data yang diperlukan, sehingga lokasi

menunjang dalam memberikan informasi yang valid.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak, JL. Komplek Pemda Sei Betung Jalan Agraria, Siak.

Informan Penelitian

Informan adalah seseorang atau beberapa orang yang berperan dalam memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari latar belakang penelitian (Moleong, 2012). Jadi, informan ini adalah orang yang mempunyai pengetahuan lebih luas mengenai situasi tentang penelitian yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode penetapan sampel sebagai informan dengan memilih beberapa orang tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian yang diteliti. Informannya adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Badan Petanahan Siak
2. Kepala Seksi Pengukuran Kantor Badan Pertanahan Siak
3. Kasubbag Tata Usaha Kantor Badan Pertanahan Siak
4. Masyarakat yang menerima pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Proses Birokrasi Pelayanan Pembuatan Setifikat Tanah di Kabupaten Siak

Kebijakan Pertahanan di Indonesia yang diatur dalam Undang-undang Nomor 05 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria atau yang dikenal sebagai UUPA (Undang-undang Pokok Agraria) yang melandaskan diri pada

pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945.

UUPA mengandung nilai-nilai kerakyatan dan amanat untuk menyelenggarakan hidup dan kehidupan yang berprikemanusiaan dan berkeadilan sosial. Dengan pendaftaran hak atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten atau Kota, maka masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah akan mendapat jaminan kepastian hukum mengenai pemilik tanah setelah diadakannya kegiatan peralihan hak atas tanah yang akan diperoleh dengan sertifikat baru dengan data yuridis yang baru/nama pemilik hak yang baru.

Bukan hal yang aneh ketika kita mendengar berbagai cerita miring masyarakat terhadap pelayanan publik. Salah satunya pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Siak Provinsi Riau. Penyebabnya tentu saja akibat pelayanan yang serba ruwet, tidak transparan, dan bertele-tele. Transparansi dan kecepatan pelayanan menjadi faktor utama penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses administrasi yang cenderung rumit sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sertifikat tanah

Kualitas Birokrasi berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam (Wulandari, 2018) terdiri dari indikator *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan).

Berikut penjelasan indikator yang peneliti gunakan :

***Tangible* (Bukti Langsung)**

Tersediannya sarana dan prasarana merupakan hal pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah menunjang terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Badan Pertanahan Nasional Siak dalam memberikan layanan haruslah memiliki sarana dan prasarana yang memadai agar dalam memberikan pelayanan lebih maksimal dan menunjang pelaksanaan fungsinya. Adapun sarana dan prasarana yang dimaksud meliputi :

- a) Perlengkapan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi seperti unit komputer, printer, mesin fotocopy, dan lain sebagainya yang dibutuhkan untuk pengurusan surat menyurat sudah cukup baik namun tetap masih butuh penyempurnaan..
- b) Penampilan para aparat petugas di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak sudah tampak rapi dan sopan. Namun tidak cukup hanya rapi. Para pegawai juga dituntut agar disiplin dalam bertugas yaitu datang dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat menjadi tugas kepala dinas untuk lebih memperhatikannya.
- c) Ruang tunggu yang diperuntukkan bagi masyarakat yang akan mengurus surat atau sertifikat

tanah masih kurang memadai. Dapat dilihat dari jumlah kursi di ruang tunggu yang sedikit serta kondisi kursi yang kurang nyaman.

- d) Fasilitas pendingin ruangan yang masih kurang cukup baik membutuhkan penanganan petugas agar masyarakat yang menunggu menjadi lebih nyaman.
- e) Loket pengurusan surat tanah juga perlu ditambah untuk mempersingkat waktu pengurusan sertifikat tanah menjadi lebih efektif dan efisien.
- f) Masih kurangnya informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang berkenaan dengan pengurusan surat atau sertifikat tanah baik itu pemberitahuan akan pentingnya pengurusan sertifikat tanah sebagai tanda kepemilikan tanah maupun informasi akses pelayanan pengurusan sertifikat tanah bagi masyarakat.

Realibility (Kehandalan)

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, adapun yang menyebabkan kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terkait sertifikat tanah ini dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu :

- a) Sumber daya manusia dalam hal ini aparat pemerintah yang memiliki tugas untuk membuat sertifikat tanah masih kurang mahir dalam mengoperasikan komputer. Terlebih lagi dizaman

sekarang yang semuanya dilakukan dengan teknologi mengharuskan pegawai pemerintah melek teknologi atau jika tidak akan tertinggal.

- b) Lambatnya proses pengurusan sertifikat tanah masih menjadi persoalan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak. Berdasarkan berita online yang penulis baca di media misalnya seorang ibu berusia 50 tahun telah mengurus surat tanah selama 2 bulan namun belum ada hasilnya sama sekali. Proses pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Siak tergolong lama . hal ini juga disebabkan karena kurang cermat dan telitinya petugas dalam melakukan pengurusan serta persyaratan yang berbelit-belit tentunya memperlambat urusan masyarakat. Bahkan hingga dua bulan pengurusan tanah juga belum selesai.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Adapun *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Daya tanggap Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain:

- a) Pemberitahuan petugas kepada masyarakat yang membuat sertifikat tentang pelayanan pembuatan sertifikat yang diberikan, pemberitahuan yang dimaksud dapat berupa informasi-informasi terkait pengurusan sertifikat kepada

masyarakat seperti membuat berbagai informasi tentang prosedur, persyaratan, dan standar pelayanan, termasuk biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam setiap melakukan pengajuan perizinan ataupun pensertifikasian tanah.

Berdasarkan penelitian penulis di lapangan, penulis menemukan bahwa kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat mengenai syarat dan mekanisme pengurusan sertifikat tanah

- b) Penulis juga menemukan dilapangan daya tanggap petugas pembuatan sertifikat tanah yang cenderung lambat dalam menanggapi permintaan masyarakat. Petugas juga terlihat ketus dan kurang ramah dalam melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan sertifikat tanah. Hal ini tentunya juga menjadi kekesalan masyarakat. Sebagai petugas yang memang berkewajiban untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati tidak sepatutnya petugas bersikap tidak seakan tidak bersahabat tersebut yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dalam hal ini kesediaan petugas memberi bantuan kepada masyarakat yang membuat sertifikat, serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan masyarakat merupakan hal penting dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Adapun *Assurance* berkenaan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jaminan yang dimaksud pada aspek ini yaitu :

- a) Keberhasilan pemerintah atau dalam hal ini petugas pelayanan memberikan jaminan penyelesaian sertifikat tanah secepat mungkin atau tidak mengulur-ulur waktu sehingga tidak terjadi penumpukan permintaan pembuatan sertifikat tanah yang berlarut-larut dan tidak selesai.

pemerintah belum sepenuhnya mampu menanggulangi permintaan masyarakat akan pengurusan sertifikat tanah yang padahal sangat penting. Baik terkendala karena keterbatasan petugas, persyaratan yang tidak lengkap maupun persoalan sengketa tanah yang tidak menemui jalan tengah.

Badan Pertanahan Kabupaten Siak sejatinya memang masih kekurangan pegawai atau aparat untuk menangani pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Siak hal ini tentunya berpengaruh pada hasil kerja para aparat. Selain menyebabkan waktu yang lama untuk penyelesaian, hal ini juga akan berpengaruh pada kualitas surat yang dihasilkan karena petugas harus bekerja ekstra dalam meneliti dan mencermati setiap detail persyaratan pengurusan sertifikat tanah bagi masyarakat.

Faktor - Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Siak

Reformasi birokrasi terutama dalam hal pelayanan publik dimaksudkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan yang pada akhirnya dapat meningkatkan pula kepercayaan masyarakat terhadap para birokrat di Indonesia.

Agar proses reformasi birokrasi ini dapat terlaksana sebagaimana mestinya, maka dibutuhkan pendekatan holistik (*holistic approach*) yaitu reformasi yang mencakup seluruh unsur birokrasi.

Reformasi birokrasi terkhusus pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak membutuhkan perombakan atau perbaikan dari segala sisi, baik itu perombakan pada struktur organisasi, kebijakan yang dibuat, sarana dan prasarana yang dibutuhkan serta merubah pola pikir birokrat menjadi lebih maju dan rasional.

Adapun faktor - faktor penghambat pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Siak berdasarkan kondisi yang penulis teliti, yaitu :

Struktur Organisasi

Perbaikan struktur organisasi pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak diperlukan untuk lebih menciptakan kinerja pegawai yang efektif dan efisien.

Pada akhir tahun 2019 di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memiliki Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 76 orang dengan rincian 44 orang PPNP dan 32 orang ASN.

Jumlah tersebut tentunya masih tidak seimbang jika

dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang akan mengurus surat tanah di BPN Kabupaten Siak. Sehingga proses pengurusan berkas menjadi lambat dan cenderung tidak dapat diperiksa dengan teliti oleh petugas.

Namun sebaliknya, gemuknya struktur birokrasi akan menyebabkan semakin banyaknya dana yang dikeluarkan Negara untuk membayar gaji birokrat sedangkan kinerja birokrat itu sendiri tidak membaik sehingga dibutuhkan keseimbangan antara jumlah petugas yang dibutuhkan dengan banyaknya permintaan pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Siak. Reformasi birokrasi tidak hanya merampingkan struktur birokrasi namun juga perlunya meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Memberikan pelatihan lebih mendalam pada pegawai sesuai dengan bidang yang ditempatinya. Hal ini juga akan mempermudah pemerintah dalam menjalankan tugas dengan menghilangkan keluhan masyarakat atas pelayanan publik.

Penulis melihat, kondisi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak dalam menjalankan tugas masih kurang antusias untuk melayani masyarakat. Seperti, loket pengurusan sertifikat tanah untuk masyarakat terkadang kosong karena tidak ada pegawai yang menjaganya.

Kepala Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak beranggapan bahwa struktur yang ada telah sesuai namun masih dibutuhkan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Kebijakan

Kebijakan yang dibuat haruslah berorientasi pada kepentingan masyarakat secara meluas. Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan untuk memenuhi kepentingan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya (Kumorotomo, 2005).

Kepentingan masyarakat sebagai acuan utama untuk selalu berupaya menghindari timbulnya masalah. Kebijakan yang dibuat oleh badan pertanahan harus pula bersifat mempermudah masyarakat. Sebagaimana yang membutuhkan pelayanan masyarakat, maka kebijakan yang dibuat harus pula yang mempermudah masyarakat.

Kebijakan yang berjalan seperti pelayanan pertanahan berjalan tanpa pengawasan atau tanpa tuntutan, tanpa tujuan sehingga yang tersisa hanya pelayanan yang menguntungkan dan merugikan bagi pihak-pihak tertentu

Menurut Badan Pertanahan Kabupaten Siak. Ada tiga tahapan yang akan dilalui sebagai cara membuat sertifikat tanah, yaitu :

1. Mendatangi kantor badan pertanahan nasional (BPN) setempat Pemohon dapat mendatangi loket pelayanan dengan membawa dokumen yang telah disiapkan sebagai syarat membuat sertifikat tanah. Anda kemudian akan diminta untuk mengisi formulir dan melakukan pembayaran biaya pengukuran serta pemeriksaan tanah.
2. Petugas BPN melakukan pengukuran tanah. Setelah permohonan diterima, petugas dari BPN akan melakukan proses pengukuran tanah. Anda sebagai

pemohon pun harus hadir dalam proses ini. Hasil dari pengukuran ini akan dilanjutkan untuk pembuatan surat keputusan dari BPN pusat.

3. Membayar pendaftaran SK hak.

Berdasarkan keterangan Kepala Seksi Pelayanan Pengukuran Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak, Pendaftaran tanah dilakukan secara sederhana dan terbuka. Namun, hasil penelitian penulis di Lapangan menunjukkan masih berbelit-belitnya pelayanan yang diberikan pemerintah serta kurangnya keterjangkauan biaya.

Hal tersebut menunjukkan pengelolaan pelayanan yang masih kurang konprehensif dan belum tegasnya pemerintah dalam menindak para calo yang pada akhirnya menimbulkan keresahan dimasyarakat.

Sarana dan Prasarana

Keberhasilan proses reformasi birokrasi tidak hanya diprakarsai pada perbaikan oknum atau struktur yang berada di dalamnya saja, namun juga harus mencakup perbaikan pada sistem serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Bagaimana mungkin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat optimal sementara faktor pendukung dari keberlangsungan reformasi birokrasi dalam hal ini pelayanan itu sendiri justru terabaikan.

Kualitas pelayanan publik yang baik tentu sangat bergantung pada beberapa aspek, salah satunya yaitu sistem teknologi.

Penelitian penulis menunjukkan masih kurang optimalnya sarana dan

prasaran pendukung pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak.

Peralatan yang digunakan untuk mengukur tanah masih sangat sederhana dan tentu membutuhkan pembaharuan kedepannya agar hasil dari pengukuran juga lebih memuaskan.

Pola Pikir (Mindset) Aparatur Pegawai

Birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Dapat diamati secara jelas, bahwa aparat belum memberikan perlakuan secara layak kepada semua pemohon sebagai individu yang harus di hormati haknya. Kemampuan aparat dalam berinteraksi dengan pemohon yang berbeda masih dipengaruhi oleh faktor balas jasa dan saling pengertian.

Dalam hal ini bagi pemohon yang diperkirakan tidak memberikan kontribusi bagi aparatur sebagaimana yang diharapkan, mungkin akan sukar bagi pemohon tersebut untuk

mendekati secara pribadi kepada aparat agar urusannya dapat berjalan lancar. Sebaliknya bagi pemohon, ataupun yang sudah biasa mengurus (calo) akan lebih mudah mengakses layanan melalui pendekatan peribadi terhadap aparat terutama para petugas yang berkaitan langsung dengan proses layanan.

Pada tahun 2017 yang Seharusnya Target 10.000 hanya selesai 2600 Sertifikat Tanah, Pada tahun 2018 target Sertifikat Hak Atas Tanah (SHAT) 17.000 yang selesai hanya 12.000 Sertifikat Tanah, Selanjutnya pada tahun 2019 Target Sertifikat Hak Atas Tanah (SHAT) 8000 Sertifikat Tanah yang selesai hanya 3000 Sertifikat Tanah Dari batas waktu yang ditentukan. Ini merupakan bagian dari tanggungjawab pelaksanaan tugas dan fungsi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak dengan adanya reformasi agraria.

Menyesuaikan dengan agenda kebijakan pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) adapun 11 agenda kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat terkait pengurusan pertanahan, yaitu :

1. Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional.
2. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran, serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.
3. Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah (land tenureship).
4. Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah

korban bencana alam dan daerah-daerah konflik.

5. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa, dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis.
6. Membangun Sistem Informasi Pertanahan Nasional (SIMTANAS), dan sistem pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia.
7. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.
8. Membangun data base pemilikan dan penguasaan tanah skala besar.
9. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan Pertanahan yang telah ditetapkan.
10. Menata kelembagaan Badan Pertanahan Nasional.
11. Mengembangkan dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan Pertanahan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai reformasi birokrasi pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Siak serta faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi terhadap pengurusan sertufukat tanah di Kabupaten Siak maka dalam bab ini penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yaitu, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Siak masih belum optimal. Hasil penelitian penulis di lapangan, masih masih banyaknya permasalahan terkait pengurusan sertifikat tanah di Kabupaen Siak

yang belum menemui penyelesaian. Berdasarkan data yang diperoleh mulai dari tahun 2017 hingga 2019 masih banyak sertifikat tanah yang belum dapat diselesaikan. Adapun indikator yang menjadi tolak ukur kualitas reformasi birokrasi dalam penelitian ini terdiri dari empat hal, yaitu : Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap) dan Assurance (Jaminan). Bukti langsung meliputi keberadaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pembuatan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Siak masih belum maksimal baik dari segi bangunan maupun kualitas pelayanan. Yang ke-dua yaitu keandalan dalam hal ini mencakup kurangnya kualitas sumber daya pegawai yang melayani masyarakat dalam melakukan pembuatan sertifikat tanah, selanjutnya yaitu, daya tanggap dapat dilihat dari kurangnya daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih lama dan yang terakhir yaitu jaminan, dalam hal pembuatan sertifikat tanah sesuai dengan peraturan Kepala BPN Nomor 10 Tahun 2010 yaitu 98 hari berdasarkan kenyataan yang ada di Lapangan waktu pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Siak masih tergolong lama.

2. Adapun faktor - faktor penghambat dalam pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Siak ini terdiri dari struktur organisasi, kebijakan, sarana dan prasarana, serta pola pikir pemerintah. Struktur organisasi yang dimaksud adalah lebih spesifik

kepada kurangnya aparatur yang menjadi petugas pembuatan sertifikat tanah sehingga hasilnya juga belum dapat menyeluruh. Selanjutnya adalah kebijakan, belum adanya kebijakan atau peraturan jelas yang diberlakukan oleh BPN Kabupaten Siak yang mengatur pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Siak. Yang ke-tiga yaitu sarana dan prasarana mencakup belum tersedianya alat dan kelengkapan yang dibutuhkan untuk mempercepat kinerja petugas dan yang terakhir pola pikir petugas yang masih cenderung mempersulit masyarakat atau masih menganggap masyarakat sepele hal ini dapat dibuktikan dengan keramahan petugas dalam melayani masyarakat yang masih sangat kurang baik. Faktor-faktor penghambat ini lah yang sejatinya harus diperbaiki agar reformasi birokrasi pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Siak dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan saran terkait reformasi birokrasi pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Siak, sebagai berikut :

1. Hendaknya pemerintah dalam hal ini meninjau kembali mengenai proses pelayanan pengurusan sertifikat tanah bagi masyarakat di Kabupaten Siak berkaitan dengan struktur organisasi serta kebijakan yang dibuat untuk masyarakat. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal pengurusan sertifikat

tanah. Karena sebagaimana yang kita ketahui reformasi birokrasi juga dibuktikan dengan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

2. Faktor Penghambat yaitu masih kurang pemahaman warga tentang memahami persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat menyurat dan sesuai dengan perkembangan jaman maka pihak pegawai pemerintah dituntut untuk menguasai teknologi informasi sehingga proses kepengurusan pelayanan secara online bisa terlaksana dengan baik, serta ada hambatan koneksi internet yang berpengaruh terhadap keterlambatan pelayanan. agar reformasi birokrasi di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Siak dapat terlaksana dengan baik diperlukan pendekatan-pendekatan holistik yaitu reformasi yang mencakup semua unsur birokrasi, struktur organisasi, kebijakan yang dibuat, sarana dan prasarana yang dibutuhkan serta merubah pola pikir birokrat menjadi lebih maju.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad Faradis, 2017. *Penathusaan Barang Milik Daerah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 27 TAHUN 2014 Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah Berbasis Akrua;*
- Arba, 2015. *Hukum Agraria Indonesia.* Jakarta: Sinar Grafika.
- F Yuniarta, I Barokah, Wulandari. 2018. *Pengaruh Kualitas*

Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman PT. JNE Express 3 (3).

Idrus, Muhammad. 2019. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros*

Lituhayu Dyah, 2015. *Reformasi Birokrasi Bidang Organisasi Di Kabupaten Pekalongan. Jurnal Ilmu Sosial 14 : 2*

Munawar, Andi Ainul Warnida, 2011. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Pada Kantor Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Negeri Makassar.*

Putri Cut Keumalahayati, 2017. *Tinjauan Hukum Terhadap Pelaksanaan Prosedur Penerbitan Sertifikat Tanah Untuk Pertama Kali Di Kantor Pertanahan Kota Makassar.*

Ratna Dillah, 2017. *Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat Tanah Oleh Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Wajo*

Sinambela Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi, PT. Bumi Aksara.*

Thoha Miftah, 2014. *Birokrasi: Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*, Kencana, Jakarta

Dokumen :

Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang UUPA.

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.