

PELAYANAN PEMBUATAN PELEPASAN HAK ATAS TANAH DI KANTOR CAMAT PALARAN KOTA SAMARINDA

Susi Hasanah¹

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara umum, pihak Kantor Camat Palaran Kota Samarinda sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai prosedur tetap atau Standar Operasional Pelayanan (SOP), hanya saja sebagian masyarakat merasa prosedur yang ditetapkan terlalu panjang dan berbelit-belit dan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan mengenai prosedur, persyaratan dan biaya yang harus dikeluarkan sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari pelaksanaan suatu kegiatan pasti terdapat pula faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan tersebut, adapun yang menjadi faktor penghambat ialah camat tidak selalu berada ditempat dan kurang/terbatasnya pegawai Kantor Camat Palaran yang menangani masalah pertanahan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Pelepasan Hak Atas Tanah, Kantor Camat Palaran Kota Samarinda.*

Pendahuluan

Saat ini telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini memberikan harapan baru bagi berbagai pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif dan tentu saja berkualitas. Birokrasi Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Susihasanah11@yahoo.co.id

pengelolaan dan pengembangan pembangunan pertanahan. Dilandasi oleh amanat yang terkandung dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Tahun 1945 dan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Undang-undang Pokok Agraria (UUPA), untuk itu telah dikeluarkan Intruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat dibidang pertanahan yang meliputi: Tertib administrasi, Ketersediaan dan kejelasan fungsi loket, Kejelasan prosedur pelayanan, Kejelasan dan kelengkapan persyaratan, Kepastian biaya, Kepastian waktu, Pemberian pelayanan informasi, dan Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja.

Dengan adanya kebijakan tersebut diatas diharapkan pelaksanaan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda dapat ditingkatkan kualitasnya karena ada hubungan konsekuensi terhadap pengorbanan baik waktu, tenaga maupun biaya pelayanan yang didasarkan pada prosedur dan aturan yang berlaku sehingga dapat menjamin kepastian hukum terhadap pelepasan hak atas tanah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Camat Palaran Kota Samarinda, pada tahun 2012 animo masyarakat yang mengurus kepemilikan hak atas tanah meningkat menjadi 5.433 surat dari 4.978 surat pada tahun 2011, hal tersebut menggambarkan adanya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mengurus kepemilikan hak atas tanah. Birokrasi pemerintah dituntut bekerja secara optimal serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Kantor Camat Palaran Kota Samarinda. Namun dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal, seringkali pegawai yang berwenang mengurus masalah tanah tidak ada ditempat, tak jarang pula masyarakat harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan informasi pelayanan yang menjelaskan tentang prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan sehingga sebagian masyarakat merasa kebingungan saat berurusan di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda.

Rumusan permasalahan penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda? Dan faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda?

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda.

Maka penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut: Secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti untuk pengembangan

ilmu sosial dan ilmu politik terutama pengembangan ilmu pemerintahan dan ilmu administrasi, khususnya tentang pelayanan publik.

Secara teoritis: diharapkan dapat memberi masukan yang baik bagi pihak yang berkepentingan khususnya para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dkk, (2006:5), Pelayanan publik ialah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Selanjutnya menurut Kurniawan (2005:4), Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan Menurut Widodo (2001:75), pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarahkan pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaktif.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Menurut Syafiie (2003:116) pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut :

1. Biaya relatif lebih rendah.
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat.
3. Mutu yang diberikan relatif bagus.

Sejalan dengan hal tersebut, maka dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan sendi-sendi pelayanan prima:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
 2. Kejelasan dari kepastian; adanya kejelasan dan kepastian mengenai;
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum.
-

- g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Keamanan dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan kemananan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi dalam:
 - a. Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
 - b. Dicegah adanya penanggulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum/ tidak menuntut biaya di luar kewajaran;
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
 - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkuan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan secara adil;
8. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu Pelayanan yang sama bagi semua, Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.

Konsep Pelayanan Birokrasi Pemerintah

Birokrasi berasal dari bahasa inggris di sebut *bureaucracy* berasal dari kata *bureau* (berarti meja) dan *cratein* (berarti kekuasaan), maksudnya kekuasaan

berada pada orang-orang yang berda dibelakang meja. Di Indonesia birokrasi cenderung diartikan berbelit-belit kendati sebenarnya bila orang-orang dibelakang meja itu disiplin, terampil, taat pada tugas, dan tidak membeda-bedakan orang dalam setiap pelayanan, maka hak yang dikhawatirkan di atas tidak akan terjadi.

Blau dalam Sinambela dkk, (2006:70), mengatakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimumkan efisiensi dalam administrasi. Setiyono, (2004:9), mengatakan bahwa birokrasi adalah merupakan sebuah ruang mesin Negara. Di dalam berisi orang-orang (pejabat) yang digaji dan diperkerjakan oleh Negara untuk memberikan nasehat dan melaksanakan kebijakan politik Negara.

J. B. Kristiadi dalam Pasolong (2007:67), mengatakan bahwa birokrasi adalah merupakan struktur organisasi di sektor pemerintahan, yang memiliki ruang lingkup tugas-tugas sangat luas serta memerlukan organisasi besar dengan sumber daya manusia yang besar pula jumlahnya. Birokrasi yang dimaksudkan untuk penyelenggaraan bernegara, penyelenggaraan pemerintahan termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan, seringkali oleh masyarakat diartikan dalam konotasi yang berbeda. Birokrasi seolah-olah memberi kesan adanya suatu proses yang panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan aparat pemerintah. Sedangkan menurut Priyo Budi Santoso dalam Pasolong (2007:67) mendefinisikan birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah di bawah departemen dan lembaga-lembaga non-departemen, baik di pusat maupun di daerah, seperti ditingkat provinsi, kabupaten, kecamatan maupun desa atau kelurahan.

Berdasarkan definisi birokrasi diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa birokrasi adalah merupakan lembaga pemerintah yang menjalankan tugas pelayanan pemerintah baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah yang mempunyai ruang lingkup tugas yang sangat luas, karena dibutuhkan sumber daya manusia dalam jumlah yang sangat besar.

Pelepasan Hak Atas Tanah

Menurut Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 36 Tahun 2005 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum disebutkan bahwa Penyerahan atau Pelepasan Hak atas Tanah adalah kegiatan melepaskan hubungan hukum antara pemegang hak atas tanah dengan tanah yang dikuasainya dengan memberikan ganti kerugian atas dasar musyawarah. Selanjutnya disebutkan dalam Pasal 3 bahwa Pelepasan atau penyerahan hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan berdasarkan prinsip penghormatan terhadap hak atas tanah.

Adapun mengenai syarat-syarat Pelepasan Hak atas Tanah menurut Pasal 2 Perpres ini disebutkan bahwa Pengadaan tanah bagi pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan umum oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah dilaksanakan

dengan cara pelepasan atau penyerahan hak atas tanah. Selain pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan umum juga dilakukan untuk kepentingan swasta dilaksanakan dengan cara jual beli, tukar menukar, atau cara lain yang disepakati secara sukarela oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

Mengenai tanah-tanah yang dilepaskan haknya dan mendapat ganti rugi adalah tanah-tanah yang telah mempunyai sesuatu hak berdasarkan Undang-Undang Nomor. 5 Tahun 1960 (UUPA) dan tanah-tanah masyarakat hukum adat. Adapun ganti rugi yang diberikan kepada pihak yang telah melepaskan haknya tersebut adalah dapat berupa uang, tanah pengganti atau pemukiman kembali. Pelepasan hak atas tanah adalah proses dari kepemilikan hak yang diperoleh dengan cara jual beli, hibah, wakaf, tukar menukar, warisan, dengan syarat-syarat sebagai berikut :

Syarat umum yang terdiri atas :

- a. Foto copy KTP Penjual/Pembeli.
- b. Foto copy surat asal (segel/kuitansi dan penguasaan hak/pelepasan hak) surat harus kronologis.
- c. Pembersihan lahan dan pemasangan patok.
- d. Pengukuran batas tanah oleh petugas Kelurahan/Kecamatan yang dihadiri oleh pihak penjual/pembeli dan saksi batas.
- e. Menunjukkan surat batas tanah asli dan surat-surat lain pada petugas Kelurahan/Kecamatan.

Definisi Konsepsional

Adapun yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah Pelayanan pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda adalah suatu layanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah (Kantor Camat) atas permintaan masyarakat untuk mengurus melepaskan hak atas tanah baik yang menyangkut jual/beli, waris atau hibah dengan orang lain sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan secara mendalam tentang “Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda “.

Milles dan Haburmen (2007:20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam skripsi ini menjelaskan tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda. Yang mana meliputi:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan.
- b. Keterbukaan Informasi Pelayanan.
- c. Ketepatan Waktu dalam pelayanan.
- d. Responsivitas Aparatur
- e. Keamanan dan Kenyamanan dalam Pelayanan

Berikut ini mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah yang diperoleh dari penelitian di lapangan yaitu baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan maka penjabarannya adalah sebagai berikut:

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Palaran merupakan kecamatan terbesar kedua di Kota Samarinda. Dengan jumlah penduduk sebanyak 47.518 jiwa dan mayoritas penduduk berasal dari suku Bugis dan Jawa Transmigran. Di Kecamatan ini tepatnya di Kelurahan Simpang Pasir terdapat Stadion Utama Palaran digunakan pada PON XVII Kalimantan Timur pada tahun 2008. luas wilayah Kecamatan Palaran sekitar 21,900 Ha, mempunyai topografi dataran rendah dengan ketinggian rata-rata 50 m dpl diatas permukaan laut. Kecamatan Palaran terdiri dari 5 Kelurahan yaitu: Kelurahan Rawa Makmur, Kelurahan Handil Bakti, Kelurahan Bukuan, Kelurahan Simpang Pasir dan Kelurahan Bantuas.

Status pertanahan di Kecamatan Palaran Kota Samarinda tidak dapat didata secara akurat, oleh karena ada sebagian masyarakat yang mengurus administrasi pertanahan melalui Camat dan adapula melalui jasa PPAT Notaris, sehingga pihak kecamatan tidak dapat secara akurat menyeluruh. Sedangkan untuk luas tanah tiap kelurahan adalah sebagai berikut:

- Kelurahan rawa makmur : 1.187 Ha
- Kelurahan Handil Bakti : 7.200 Ha
- Kelurahan Bukuan : 2.720 Ha
- Kelurahan Simpang Pasir : 4.400 Ha
- Kelurahan Bantuas : 6.500 Ha

Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Dalam pelepasan hak atas tanah telah tersedia prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Palaran Kota Samarinda yang harus dilalui oleh setiap pemohon, dan dalam pelaksanaannya pembuatan surat pelepasan hak atas tanah dari pihak Kantor Camat Palaran akan selalu berusaha memberikan

pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan standar operasional pelayanan agar prosedur dapat berjalan dengan mudah dan lancar. Tetapi dalam pelaksanaannya masyarakat selaku pemohon merasa kesulitan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Kantor Camat Palaran.

Sebagian masyarakat masih banyak yang merasa bahwa prosedur yang harus dilalui terlalu banyak dan rumit untuk dimengerti ataupun diingat terlebih jika dihadapi oleh masyarakat awam atau berpengetahuan rendah hal ini akan berdampak buruk bagi citra Kantor Camat Palaran Kota Samarinda karena masyarakat beranggapan bahwa sebenarnya pihak Kantor Camat Palaran sengaja ingin mempersulit dan mengambil keuntungan dari ketidakpahaman masyarakat dalam pengurusan tanah yang lebih parah lagi jika ada sebagian oknum dari pihak tertentu dengan sengaja menawarkan jasa pemrosesan pengurusan tanah dengan lebih cepat tetapi dengan imbalan yang tentu tidak sedikit. Seharusnya dari pihak kantor Camat Palaran Kota Samarinda dapat lebih menyederhanakan lagi dalam prosedur pengurusan pelepasan hak atas tanah sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan kepemilikan hak atas tanah.

2. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Papan informasi Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah mengenai prosedur, persyaratan dan biaya memang belum ada, tapi mungkin untuk kedepannya papan informasi pelayanan tersebut akan disediakan oleh pihak kantor Camat Palaran. namun walaupun belum tersedianya papan informasi tentang pelayanan pelepasan hak atas tanah, pegawai kantor Camat Palaran akan memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat tentang bagaimana prosedur, persyaratan, dan biaya yang harus dikeluarkan oleh setiap pemohon.

Sebagian masyarakat selaku pemohon tidak mempermasalahkan belum disediakanya papan informasi pelayanan pelepasan hak atas tanah tersebut karena menurut mereka untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya lebih memilih menanyakan langsung kepada pegawai kantor Camat Palaran. Hanya saja ada atau tidak adanya papan informasi pelayanan, masih belum cukup dipahami bagi masyarakat yang memiliki pengetahuan yang terbatas sehingga menimbulkan kebingungan jika tanpa bimbingan langsung dari pegawai kantor Camat Palaran. oleh karena itu, seharusnya dari pihak kantor Camat Palaran Kota Samarinda lebih meningkatkan sosialisasi ke masyarakat mengenai prosedur serta diberikan penjelasan mengenai biaya dan waktu.

3. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Pihak Kantor Camat Palaran Kota Samarinda dalam hal ini mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan akan berusaha berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa tepat waktu dan cepat, akan tetapi mengenai waktu yang diperlukan dalam rangka mengurus surat tanah (pelepasan hak atas tanah) maka bisa dikatakan waktunya relatif, karena tidak menutup kemungkinan terdapat kendala-kendala dalam penyelesaian surat pelepasan hak atas tanah misalnya pejabat yang berwenang sedang dinas luar,

dan berkasnya belum lengkap secara otomatis waktu yang diperlukan untuk memproses surat yang dimaksud akan lebih lama dari perkiraan.

Menurut sebagian masyarakat mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Palaran Kota Samarinda, apabila berkas yang diperlukan sudah terpenuhi maka pihak kantor camat palaran akan berusaha tepat waktu sesuai waktu yang ditentukan dan sikap pegawai juga ramah dan mengarahkan jika berkas yang dilampirkan belum lengkap. Dan terbatasnya pegawai yang berada di kantor camat palaran maka dalam penyelesaian urusan tanah akan sedikit terlambat.

4. *Responsivitas Aparatur*

Upaya pihak Kantor Camat Palaran Kota Samarinda yang selalu berusaha bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni berupa pengisian buku tamu sehingga mempermudah pegawai di Kantor Camat Palaran dalam memberikan arahan dan informasi, serta tanggap dalam hal pengaduan masyarakat baik melalui Camat, Sekcam atau melalui Kasi Trantib yang biasanya akan diproses dengan cara pemanggilan staf yang dianggap masyarakat kurang memuaskan dalam hal pemberian pelayanan. Dan sebisa mungkin memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dalam mengurus tanah di kantor Camat Palaran, masyarakat yang ada keluhan atau hambatan yang dihadapi dalam mengurus surat pelepasan hak atas tanah disarankan agar dapat langsung dibicarakan kepada pihak Kantor Camat Palaran, agar pihak Kantor Camat Palaran tahu permasalahannya dan dapat dengan tepat memberikan cara penyelesaiannya atau solusinya.

Sebagian masyarakat yang melakukan pelepasan hak atas tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda menyatakan bahwa pegawai Kantor Camat Palaran cukup tanggap atau responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari saat masyarakat mengurus keperluan di Kantor Camat Palaran, masyarakat langsung diarahkan dan dilayani. Akan tetapi dalam menyampaikan informasi pegawai Kantor Camat Palaran masih kurang jelas dan berbelit-belit sehingga sebagian masyarakat merasa kebingungan.

5. *Keamanan dan Kenyamanan dalam Pelayanan*

Keamanan dan Kenyamanan dalam pelayanan di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda yang telah disediakan oleh pihak Kantor Camat Palaran. Untuk keamanan memiliki petugas keamanan Satpol PP sebanyak 3 orang untuk melindungi dan menjaga masyarakat saat berurusan di kantor Camat Palaran. lalu untuk keamanan berkas-berkas dokumen tanah sudah disediakan lemari khusus untuk menyimpan berkas tanah dari tahun ke tahun sehingga memudahkan masyarakat dalam mencari berkas tanah mereka hanya saja pihak kantor Camat Palaran tidak memiliki database dalam menyimpan berkas-berkas tanah tersebut apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan maka pihak kantor Camat Palaran tidak ada berkas salinannya lagi. lalu untuk Kenyamanan dalam pelayanan yang telah disediakan oleh Kantor Camat Palaran Kota Samarinda untuk diruang

tunggu telah disediakan kipas angin, televisi, kursi/tempat duduk dan kebersihannya yang selalu terjaga karena ada petugas kebersihan yang selalu membersihkannya.

Dari kalangan masyarakat yang melakukan pelepasan hak atas tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda cukup baik dan merasa nyaman atas keamanan dan kenyamanan yang telah disediakan oleh pihak Kantor Camat Palaran Kota Samarinda. tetapi dalam keamanan dokumen-dokumen surat tanah yang disimpan dilemari harus dapat diperhatikan lagi dan dijaga keamanan dokumennya karena dokumen tanah tersebut sangat penting dan dibutuhkan dalam keabsahan surat tanah yang asli dan akan lebih baik lagi apabila disediakan bahan bacaan seperti Koran/majalah agar masyarakat merasa tidak bosan ketika sedang menunggu proses pelayanan, selain itu perlu adanya tambahan lagi untuk kursi atau tempat duduk bagi masyarakat, terutama pada saat masyarakat kebetulan banyak yang berurusan di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda.

6. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah

Dalam pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda memang dilaksanakan sesuai dengan prosedur, namun dalam kegiatan pasti tidak selalu sempurna meskipun kantor Camat Palaran Kota Samarinda sudah didukung sarana dan prasarana yang menunjang tetapi tidak terlepas dari faktor-faktor penghambat yang ada.

Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah menurut hasil penelitian yang penulis lakukan, faktor-faktor penghambat yang dihadapi kantor Camat Palaran Kota Samarinda adalah Camat tidak selalu ada ditempat sehingga penyelesaian surat pelepasan hak atas tanah tidak sesuai waktu yang ditentukan dan kurangnya atau terbatasnya pegawai yang berada di kantor Camat Palaran dalam menangani masalah pertanahan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal dan terkait kejujuran pemohon terhadap keabsahan masing-masing berkas yang diajukan masyarakat dalam melakukan permohonan pelepasan hak atas tanah karena kadang-kadang muncul permasalahan ketika surat pelepasan hak atas tanah telah diterbitkan. Dan juga sulitnya bagi masyarakat selaku pemohon yang tidak memiliki dokumen awal, sehingga menyebabkan lamanya proses penyelesaian surat pelepasan hak atas tanah serta belum didukung teknologi pemetaan tanah.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan, di antaranya:

1. Mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan pihak Kantor Camat Palaran Kota Samarinda sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan prosedur tetap atau SOP, walaupun masih ada kekurangan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.
2. Pihak Kantor Camat Palaran Kota Samarinda belum maksimal memberikan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan

- terlihat dari tidak adanya papan informasi yang tersedia sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan sudah cukup baik dan berusaha semaksimal mungkin tepat waktu apabila berkas yang diperlukan sudah terpenuhi dan waktu yang diperlukan relatif karena tidak menutup kemungkinan terdapat kendala-kendala dalam penyelesaian surat pelepasan hak atas tanah.
 4. Pegawai Kantor Camat Palaran Kota Samarinda cukup tanggap/responsive dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masyarakat diarahkan dan dilayani serta tanggap dalam hal pengaduan masyarakat baik melalui camat, sekcam dan kasi tratib.
 5. Keamanan dan Kenyamanan dalam pelayanan yang telah disediakan oleh Kantor Camat Palaran Kota Samarinda sudah berjalan baik, untuk keamanan memiliki petugas keamanan Satpol PP sebanyak 3 orang lalu keamanan berkas-berkas dokumen tanah sudah disediakan lemari khusus dan untuk kenyamanan dalam pelayanan diruang tunggu telah disediakan kipas angin, televisi, tempat duduk dan kebersihannya yang selalu terjaga. Hanya saja perlu tambahan tempat duduk diruang tunggu dan lebih baik lagi disediakan bahan bacaan.
 6. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah adalah camat tidak selalu ada ditempat karena banyaknya tugas diluar Kantor Camat Palaran dan kurang atau terbatasnya pegawai yang menangani masalah tanah di Kantor Camat Palaran dan juga mengenai kejujuran masyarakat terhadap keabsahan data administrasi yang diajukan karena kerap menimbulkan masalah dan belum didukung teknologi pemetaan tanah.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. 2002. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Huberman, Milles. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. (UI) Press: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Alih Bahasa: Handoyo Prasetyo dan Hamin. Jilid Pertama Edisi Kesebelas*. Jakarta: Gramedia.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada Press. Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Setiyono, Budi. 2004. *Birokrasi dalam Prespektif Politik & Administrasi*. Semarang: Pusat Kajian Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik (Puskodak) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2005. *Birokrasi Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas & Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisas dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Insan Cendekia.

Dokumen-dokumen :

- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang *Peraturan Dasar Pokok Agraria (UUPA)*.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang *Pendaftaran Tanah*.
- Intruksi Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1998 tentang *Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Publik di bidang Pertanian*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Keputusan Walikota Samarinda Nomor 14 Tahun 2004 tentang *Pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada kecamatan sebagai Perangkat Daerah Kota Samarinda dibidang Pertanian*.

Sumber Internet :

- Arianto Samier Irhash. 2012. "Pelepasan Hak Atas Tanah". (Online), <http://sobatbaru.blogspot.com/2012/08/pelepasan-hak-atas-tanah.html>, (diakses 25 April 2013).
- Ivor, Ignasio Pasaribuan, S.H. "Keabsahan Surat Pernyataan Pelepasan Hak Atas Tanah(SPPHT)".(Online),[http://www.hukumonline.com/klinik/detail/keabsahan-surat-pernyataan-pelepasan-hak-atas-tanah-\(spht\)](http://www.hukumonline.com/klinik/detail/keabsahan-surat-pernyataan-pelepasan-hak-atas-tanah-(spht)). (diakses 25 April 2013)