

**STUDI TENTANG PROSES PELAYANAN PEMBUATAN
SERTIFIKAT TANAH DIKANTOR BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KOTA SAMARINDA**

Ahmadi Wiharto

**eJournal Ilmu Pemerintahan
Volume 2, Nomor 2, 2014**

STUDI TENTANG PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA SAMARINDA

Ahmadi Wiharto

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda dan apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi proses pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah tersebut. Indikator penelitian ini antara lain : 1). Prosedur dalam persyaratan administratif dan persyaratan teknis. 2). Waktu Penyelesaian pembuatan sertifikat tanah. 3). Biaya pembuatan sertifikat tanah.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *library research* dan *field work research* yaitu observasi, wawancara langsung dengan informan, arsip-arsip serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dari *key informan* dan *informan* dengan menggunakan *teknik purposive sampling* yaitu penentuan sampling yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dan *teknik aksidental sampling* yaitu teknik penentuan sampling dimana peneliti melakukan wawancara mendalam dari satu informan ke informan lainnya dan seterusnya sampai peneliti tidak menemukan informasi baru lagi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda sudah berusaha dengan baik dalam memberikan Pelayanan Umum, memberikan sosialisasi kepada aparat kecamatan, kelurahan, maupun masyarakat. Melakukan pelatihan terhadap tenaga kerjanya. Faktor penghambat yang dihadapi BPN Kota Samarinda ialah kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami pentingnya sertifikat tanah dan personil di lapangan yang kurang. Saran, perlu adanya pembinaan, penyuluhan atau sosialisasi tentang ke agrarian kepada masyarakat dengan lebih intensif oleh pihak BPN Kota Samarinda, sehingga masyarakat tidak menganggap bahwa prosedur pembuatan sertifikat tanah sulit dan berbelit - belit.

Kata Kunci : *Studi, Proses Pelayanan, BPN Kota Samarinda, Pembuatan Sertifikat Tanah*

Pendahuluan

Tanah merupakan hajat hidup setiap orang, itu benar adanya. Bahkan untuk meninggalkan dunia saja orang masih memerlukan kavling ukuran 2m x 1m. Setiap jengkal tanah di mata hukum keagrariaan harus jelas status hak dan pemegang haknya. Misalnya, tanah hak milik (HM) jelas bukan tanah negara (TN) dan berbeda kriterianya dengan tanah - tanah hak guna bangunan (HGB), hak guna usaha (HGU) dll. Begitupun siapa - siapa saja yang boleh menguasai / memilikinya serta peruntukan penggunaan tanahnya mempunyai kriteria - kriteria yang berbeda. Tanah hak milik ataupun tanah hak - hak lainnya wajib didaftarkan di kantor - kantor pertanahan (BPN). Bukti bahwa tanah tersebut telah terdaftar adalah sertifikat tanah, yang sekaligus sebagai bukti penguasaan / pemilikan pemegangnya atas tanah tersebut. Begitupun dengan Peraturan Pemerintah

No.24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, melalui pasal 3 menjelaskan tujuan dan kegunaan dari pendaftaran tanah dan salah satu produknya bernama sertifikat hak atas tanah tersebut, “Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak - hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.

Dalam Pembangunan Nasional Indonesia, pemerintah mempunyai posisi sentral paling depan. Pemerintah juga mempunyai tugas untuk menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam usaha mencapai tujuan negara dan tujuan nasional.

Bahwa dalam Keputusan Presiden RI nomor 34 tahun 2003 tentang kebijakan nasional di bidang pertanahan. Bahwa seluruh wilayah Indonesia adalah kesatuan tanah air dari seluruh rakyat Indonesia, yang bersatu sebagai bangsa Indonesia, dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam rangka mewujudkan konsepsi, kebijakan dan sistem pertanahan nasional yang utuh dan terpadu, serta pelaksanaan Tap MPR nomor IX/MPR/2001 tentang pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam.

Oleh karenanya perlu adanya pengkajian mengenai prosedur yang diterapkan Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda agar kiranya kualitas pelayanan kedepan bisa optimal secara cepat, tepat, baik dan akurat. Dan kemudian mencari tahu permasalahan - permasalahan seperti faktor yang menjadi penghambat yaitu disiplin pegawai, tingkat pelayanan kurang, pembuatan surat - surat keterangan dan lainnya terlambat dan tidak tepat waktu serta sarana pendukung dalam menunjang kegiatan dilapangan kurang serta prosedur atau mekanisme yang harus dilalui oleh para calon pemegang sertifikat tanah dari kantor BPN Kota Samarinda yang dianggap sulit dan berbelit – belit tersebut.

Rumusan permasalahan penelitian ini adalah untuk mengetahui Proses Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Kemudian faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Proses Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda, serta Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Agar permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan sertifikat tanah khususnya mengenai prosedur pembuatannya di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda mendapat kajian secara ilmiah, sebagai bahan referensi dalam kegiatan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.
2. Sebagai bahan literatur oleh berbagai pihak dalam kajian, maupun dalam pengambilan kebijakan di bidang pertanahan khususnya di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Menurut Laksana (1994:79) pelayanan berasal dari kata layan yang berarti menolong, membantu melayani. Jadi pelayanan di sini dapat diartikan sebagai perlakuan yang diberikan untuk membantu masyarakat yang memerlukan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994:57), pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, sedangkan menurut Moenir (2001:16) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain.

Di tegaskan dalam UU Nomor. 25 RI Tahun 2009 pelayanan masyarakat adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat di daerah atau pada lingkungan kerja BUMN/BUMD dalam bentuk administrasi, jasa dan barang.

Sedangkan. Chitwood dalam (Fredrickson, 2003; 70) mengungkapkan pelayanan itu dapat diperas kedalam tiga bentuk dasar yaitu :

- a. Pelayanan yang sama bagi semua, ini terbatas daya terapannya, karena kebanyakan pelayanan tidak bisa digunakan secara sama oleh warga negara karena rancangannya memang untuk memenuhi kebutuhan klien yang terbatas.
- b. Pelayanan profesional bagi semua, ini menyarankan satu ciri tertentu yang agaknya berhubungan dengan kebutuhan.
- c. Pelayanan yang tidak sama bagi individu - individu, bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.

Kemudian menurut Gie (1997:56) dalam kamus Administrasi mengemukakan tentang pelayanan yang lebih tegas lagi yaitu bahwa pelayanan merupakan kegiatan dari organisasi yang dilaksanakan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Salah satu cara untuk menyajikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah dengan mengimplementasikan sendi - sendi pelayanan, seperti yang ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 36/2012 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan. Sendi - sendi tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit - belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 1. Prosedur / tata cara pelayanan umum.
 2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 6. Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti - bukti penerimaan permohonan dan kelengkapannya untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 7. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c) Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d) Keterbukaan, dalam arti prosedur / tata cara atau persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu

penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal - hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat agar mudah dan diketahui masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e) Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal -hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
- f) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku.
- g) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang meratadan diperlakukan secara adil.
- h) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda No.3 Tahun 2013 Pasal 2 tentang Maksud dan Tujuan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda adalah :

- (1) Sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu.
- (2) Sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.
- (3) Memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan sehingga dapat mewujudkan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan pendapat - pendapat di atas, maka pelayanan kepada masyarakat dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk administrasi maupun jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Sehingga pada hakekatnya, pelayanan publik bukan semata - mata persoalan administratif belaka seperti pemberian ijin dan pengesahannya, atau pemenuhan fisik seperti pengadaan pasar dan puskesmas, tetapi iamencakup persoalan yang lebih mendasar yakni pemenuhan keinginan / kebutuhan pelanggan. Hal ini wajar karena dalam setiap organisasi pemenuhan dan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang sangat besar kepada keberlangsungan dan berkembangnya misi suatu organisasi.

Sertifikat Tanah

Menurut Urif Santoso (2010:261) sertifikat sebagai surat tanda bukti hak akan bersifat mutlak apabila memenuhi seluruh unsur - unsur berikut :

1. Sertifikat diterbitkan secara sah atas nama orang atau badan hukum.
2. Tanah diperoleh dengan itikad baik.
3. Tanah dikerjakan secara nyata.
4. Dalam waktu 5 tahun sejak diterbitkannya tidak ada yang mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertifikat dan kepala kantor pertanahan Kabupaten / Kota setempat maupun tidak mengajukan gugatan kepengadilan mengenai penguasaan atau penerbitan sertifikat.

Menurut Peraturan Pemerintah Tentang Pertanahan Pasal 32 No :

1. Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan.
2. Dalam hal atas suatu bidang tanah sudah diterbitkan sertifikat secara sah atas nama orang atau badan hukum yang memperoleh tanah tersebut dengan itikad baik dan secara nyata menguasainya, maka pihak lain yang merasa mempunyai hak atas tanah itu tidak dapat lagi menuntut pelaksanaan hak tersebut apabila dalam waktu 5 tahun sejak diterbitkannya sertifikat itu tidak mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertifikat dan kepala kantor pertanahan yang bersangkutan ataupun tidak mengajukan gugatan kepengadilan mengenai penguasaan tanah atau penerbitan sertifikat tersebut.

Pendaftaran Tanah

Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus - menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang - bidang tanah dan satuan - satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang - bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak - hak tertentu yang membebaninya.

Itulah alasan mengapa pemerintah mengadakan pendaftaran tanah dan penerbitan sertifikat merupakan salah satu perwujudan dari tujuan pendaftaran tanah dimaksud. Undang - Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok - Pokok Agraria atau lebih populer dengan nama UUPA (Undang - Undang Pokok Agraria), misalnya melalui pasal 19 mengamanatkan bahwa pemerintah mengadakan pendaftaran tanah untuk seluruh wilayah RI dan bahwa sertifikat hak atas tanah merupakan bukti yang kuat mengenai suatu penguasaan / pemilikan tanah. Hasan (1992 : 16) menerangkan bahwa kebutuhan dan dampak perubahan serta perkembangan akibat kegiatan manusia, masyarakat dan Negara / Pemerintah memberikan pengaruh tersendiri terhadap adanya perubahan - perubahan fungsi dari penggunaan tanah, baik yang dilakukan oleh orang / perseorangan, masyarakat, pemerintah, Lembaga / Badan Pemerintah maupun Swasta. Keadaan ini mendorong terjadinya peralihan hak atas tanah, pemilikan atau pemindahan hak atas tanah itu sendiri adalah merupakan bagian dari kegiatan pelaksanaan pendaftaran tanah, dalam kerangka menjamin terciptanya tertib dan kepastian hukum hak atas tanah.

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Undang - undang No. 5 tahun 1960 tentang ketentuan - ketentuan Pokok Agraria atau yang lebih kita kenal dengan singkatan UUPA, Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1961 yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan singkatan PP10/1961 mempunyai kedudukan yang sangat strategis dan

menentukan, bukan saja sekedar sebagai pelaksana ketentuan Pasal 19 UUPA, tetapi lebih dari itu ia menjadi tulang punggung yang mendukung berjalannya administrasi, pertanahan dan hukum pertanahan di negara kita. Ketentuan ini sebenarnya sudah cukup jauh menjabarkan berbagai prinsip politik hukum pertanahan kita, sehingga melalui peraturan tersebut diharapkan akan dapat terwujud adanya kepastian hukum dalam masyarakat.

Sebagaimana kita ketahui bahwa dalam rangka pembangunan, tanah merupakan suatu kebutuhan potensial dalam pembangunan. Oleh sebab itu tanah -tanah yang statusnya belum terdaftar sebagaimana yang dimaksudkan dalam pasal 19 UUPA maka jika pemerintah memerlukan tanah dalam rangka pembangunan akan menemui kesulitan dalam memperoleh tanah yang dimaksud.

Dalam hal pembebasan tanah ini terdapat dua kepentingan yang seimbang yaitu kepentingan pemegang hak atas tanahnya tentu menginginkan sejumlah ganti rugi dari kepentingan pemerintah dilain pihak yaitu melaksanakan pembangunan dengan alasannya dua kepentingan yang berbeda maka. Persoalan tanah semakin rumit dalam hal ini tentu memerlukan pemecahan permasalahan pertanahan yang harus mendasarkan kepada kedua kepentingan yang berbedatadi, sehingga disamping terlaksananya pembangunan yang diprogramkan tetap terpelihara serta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan rakyat untuk meningkatkan pembangunan menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945.

Hak Milik Atas Tanah

Pada dasarnya, hak dilahirkan dari hukum kodrat dan kewenangan lahir dari hukum positif, oleh karena itu hak dan kewenangan sah, apabila dijalankan menurut hukum. Hak merupakan akibat yang muncul dalam keberlakuan hukum dan setiap jenis hukum menentukan hak yang terkandung didalamnya contohnya sertifikat tanah dimana sertifikat tanah merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada, suatu tanah serta rumah pada pemiliknyanya.

Hak milik adalah hak untuk menikmati suatu barang secara leluasa dan untuk berbuat terhadap barang itu secara bebas sepenuhnya, asalkan tidak bertentangan dengan undang - undang atau peraturan umum yang ditetapkan oleh kuasa yang berwenang dan asal tidak mengganggu hak – hak orang lain, kesemuanya itu tidak mengurangi kemungkinan pencabutan hak demi kepentingan umum dan penggantian kerugian yang pantas, berdasarkan ketentuan - ketentuan perundangan. Hak milik merupakan sumber kehidupan, oleh karena itu untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup, harta benda tertentu harus dimiliki, karena bagi manusia, ada barang tertentu yang merupakan the natural media on which human existence depends. Pound (2006 : 39) mengungkapkan doktrin tentang pemilikan dalam arti yang luas, meliputi pula milik yang tak berwujud (incorporeal property) dan jajaran yang tumbuh berkembang mengenai perlindungan bagi hubungan ekonomi yang menguntungkan, memberikan efek kepada kebutuhan dan permintaan masyarakat. Dalam tataran masyarakat tradisional hanya diakui barang kepunyaan (natural possession, bezit), yang kemudian dalam perkembangannya menjadi hak milik dalam arti yuridis.

Pembenaran hak milik sebagai klaim yang dapat dipaksakan dikarenakan, hak milik itu perlu merealisasikan alam fundamental manusia atau milik itu suatu hak yang alamiah. Milik dianggap sesuatu hak, tidak hanya karena milik adalah klaim yang dapat dipaksakan, tetapi juga sejauh teori etika yang unggul beranggapan bahwa hak milik adalah hak manusiawi yang harus ada. Dengan kualifikasi tersebut bahwa menganggap milik sebagai sesuatu hak tidak berarti menyetujui satu sistem tertentu mengenai milik

sebagai yang benar dan merumuskan hak aktual sebagai suatu klaim yang dapat dipaksakan tidak berarti, bahwa paksaan itu membenarkan hak.

Menurut Muchsin (2007 : 11) bahwa kepastian hukum mengenai hak - hak atas tanah sebagaimana yang dicita - citakan oleh UUPA mencakup tiga hal, yaitu kepastian mengenai objek hak atas tanah ; kepastian mengenai subjek hak atas tanah dan kepastian mengenai status hak atas tanah. Khusus mengenai kepastian objek hak atas tanah, secara teknis hal ini menuntut adanya sifat “keunikan” setiap bidang tanah yang bersangkutan. Keunikan inilah yang menghindarkan dari berbagai sengketa tanah yang bersumber pada sengketa batas dan letak bidang tanah. Oleh karena itu, kepastian mengenai objek ini harus mampu menunjukkan secara jelas kepada semua pihak tentang batas, luas dan letak dari bidang tanah yang bersangkutan. Dalam kerangka refleksi 46 tahun UUPA ini, tampak jelas bahwa sesungguhnya peraturan dasar tersebut mengemban amanah yang demikian relevan dengan cita - cita bangsa Indonesia, yang bahkan tetap aktual dalam era milenium ketiga ini.

Hak - hak perorangan dan badan hukum atas tanah memperoleh pengakuan yang kuat dalam sistem dan tata hukum di Indonesia. Hak milik atas tanah adalah bagian dari hak - hak kebendaan yang dijamin dalam konstitusi. Dalam Undang - Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1954 sebagai hasil dari amandemen kedua, dinyatakan sebagai berikut :

Pasal 28

Ayat 1 : Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

Ayat 2 : Setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh diambil alih secara sewenang - wenang oleh siapa pun.

Selanjutnya dalam UUPA, dinyatakan antara lain sebagai berikut :

Pasal 4 ayat (2)

Hak - hak atas tanah yang dimaksud dalam ayat (1) pasal ini memberi wewenang untuk mempergunakan tanah yang bersangkutan, demikian pula tubuh bumi dan air serta ruang yang ada diatasnya, sekedar diperlukan untuk kepentingan yang langsung berhubungan dengan penggunaan tanah itu dalam batas - batas menurut Undang - undang ini dan peraturan - peraturan hukum lain yang lebih tinggi.

Berdasarkan pengertian pada pasal 4 ayat (2) tersebut, hak atas tanah adalah hak atas permukaan bumi, tepatnya hanya meliputi sebagian tertentu permukaan bumi yang terbatas, yang disebut tanah. Hak atas tanah tidak meliputi tubuh bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya. Asas yang hanya mengakui hak atas tanah adalah terbatas pada hak atas permukaan bumi saja disebut dengan asas pemisahan horisontal. Asas pemisahan horisontal adalah asas dimana pemilikan atas tanah dan benda atau segala sesuatu yang berada di atas itu adalah terpisah. Menurut Hasan (1996 : 76) Asas pemisahan horisontal memisahkan tanah dan benda lain yang melekat pada tanah itu. Asas Pemisahan horizontal adalah asas yang didasarkan pada hukum adat, dan merupakan asas yang dianut oleh UUPA.

Berbeda dengan asas yang dianut oleh UUPA, KUHP perdata menganut asas perlekatan, baik yang sifatnya perlekatan horisontal maupun perlekatan vertikal, yang menyatakan bahwa benda bergerak yang tertancap atau terpaku pada benda tidak bergerak, berdasarkan asas asesi maka benda - benda yang melekat pada benda pokok, secara yuridis harus dianggap sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari benda pokok.

KUHP perdata pasal 571, Hak milik atas sebidang tanah mengandung di dalamnya kepemilikan atas segala apa yang ada di atasnya dan di dalam tanah. Sedangkan UUP dibedakan berbagai hak atas tanah sebagai berikut : hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa, hak pembuka tanah dan hak memungut hasil hutan.

Pasal 20 UUPA menyatakan :

Dalam pasal ini disebutkan sifat - sifat dari pada hak milik yang membedakannya dengan hak - hak lainnya. Hak milik adalah hak yang “terkuat dan terpenuh” yang dapat dipunyai orang atas tanah. Pemberian sifat ini tidak berarti, bahwa hak itu merupakan hak yang mutlak, tak terbatas dan tidak dapat diganggu - gugat” sebagai hak eigendom menurut pengertiannya yang asli dulu. Sifat yang demikian akan terang bertentangan dengan sifat hukum - adat dan fungsi sosial dari tiap - tiap hak. Kata - kata “terkuat dan terpenuh” itu bermaksud untuk membedakannya dengan hak guna - usaha, hak guna - bangunan, hak pakai dan lain - lainnya, yaitu untuk menunjukkan, bahwa diantara hak - hak atas tanah yang dapat dipunyai orang hak miliklah yang “ter” (artinya : paling) -kuat dan terpenuh.

Sedangkan hak - hak penguasaan atas tanah, menurut Harsono (2007 : 40) dikelompokkan menjadi hak bangsa, hak menguasai dari negara, hak ulayat, hak perorangan dan hak tanggungan.

Hak Milik Atas Tanah Dalam Perspektif Hukum Agraria

Secara prinsipil Undang - Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok - Pokok Agraria dan selanjutnya disingkat dengan UUPA. Mengatur dua hal pokok, yaitu :

- 1) Peraturan dasar - dasar dan ketentuan pokok agraria.
- 2) Peraturan tentang ketentuan - ketentuan konversi hak atas tanah.

Secara umum pengertian, terjadinya dan berakhirnya hak milik atas tanah diatur di dalam bagian pertama, sedangkan bagian kedua mengatur secara khusus mengenai pengakuan hak - hak atas tanah yang sesuai dengan ketentuan UUPA (Pasal 16 UUPA). Dalam hal hak milik atas tanah, lembaga konversi mempunyai peranan yang amat penting dalam proses terjadinya hak milik melalui pengakuan dan penghormatan terhadap hak - hak pribadi atas tanah terdahulu. Dalam rangka mengakhiri sistem dualisme hukum tanah dan pluralisme dalam hukum adat (berlakunya hukum barat disamping pluralisme hukum adat). Dengan demikian, lembaga konversi yang diatur dalam ketentuan kedua UUPA merupakan akses terhadap keberadaan hak milik pribadi atas tanah sebagai bagian dari hak asasi manusia.

Hak milik atas tanah dalam UUPA sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (1) ialah : Hak milik adalah hak turun - temurun, terkuat, dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah, dengan mengingat fungsi sosialnya (Pasal 6 UUPA).

Sesuai dengan memori penjelasan UUPA bahwa pemberian sifat terkuat dan terpenuh, tidak berarti bahwa hak itu merupakan hak yang mutlak tak terbatas dan tidak dapat diganggu gugat, sebagai hak eigendom dalam pengertian aslinya. Sifat yang demikian jelas bertentangan dengan sifat hukum adat dan fungsi sosial (Pasal 6 UUPA) dari tiap - tiap jenis hak atas tanah. Arti terkuat dan terpenuh dari hak milik adalah untuk membedakan dengan hak guna usaha (HGU), hak guna bangunan (HGB), hak pakai (HP) dan hak - hak lainnya.

Makna fungsi sosial dalam UUPA, menurut Parlindungan (2006 : 82) bahwa diatas tanah seseorang terkandung hak orang lain, sehingga sekaligus dalam rumusan Pasal 20 UUPA disebutkan dengan mengingat ketentuan Pasal 6 UUPA tentang fungsi

sosialnya dalam satu nafas. Berkaitan dengan itu secara eksplisit dijelaskan dalam poin II angka 4 Penjelasan UUPA, menyebutkan fungsi sosial, artinya apapun yang ada pada seseorang tidak dapat dibenarkan, bahwa tanahnya itu akan dipergunakan (atau tidak dipergunakan) semata - mata untuk kepentingan pribadinya, apalagi menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Tujuan Hukum Agraria Nasional sebagaimana termuat dalam penjelasan umum UUPA, adalah :

- a) Meletakkan dasar -dasar bagi penyusunan Hukum Agraria Nasional, yang akan merupakan alat untuk membawakan kemakmuran, kebahagiaan dan keadilan bagi negara dan rakyat, terutama rakyat tani dalam rangka masyarakat yang adil dan makmur.

Dalam kenasionalan dari Hukum Agraria Nasional yang telah dirumuskan dalam UUPA, adalah :

1. Bahwa wilayah negara Indonesia yang terdiri dari bumi, air, ruang angkasa dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya merupakan satu kesatuan tanah air dari rakyat Indonesia yang bersatu sebagai bangsa Indonesia (Pasal 1 UUPA).
 2. Bumi, air ruang angkasa dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya merupakan karunia Tuhan YME kepada bangsa Indonesia dan merupakan kekayaan nasional. Untuk itu kekayaan alam tersebut harus dipelihara dan digunakan untuk sebesar - besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 1,2,14 dan 15 UUPA).
 3. Hubungan antara bangsa Indonesia dengan bumi, air, ruang angkasa dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya bersifat abadi, sehingga tidak dapat diputuskan oleh siapapun (Pasal 1 UUPA).
 4. Negara sebagai organisasi kekuasaan dari bangsa dan rakyat Indonesia diberi wewenang untuk menguasai bumi, air, ruang angkasa dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya untuk sebesar - besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 2 UUPA).
 5. Hak ulayat sebagai hak dari masyarakat Hukum Adat diakui keberadaannya. Pengakuan tersebut disertai syarat bahwa hak ulayat itu masih ada, tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang - undangan yang lebih tinggi (Pasal 3 UUPA).
 6. Subjek hak yang dapat mempunyai hubungan sepenuhnya dengan bumi, air, ruang angkasa dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya adalah warga negara Indonesia tanpa dibedakan asli dan keturunan. Badan hukum pada prinsipnya tidak dapat mempunyai hubungan sepenuhnya dengan bumi, air, ruang angkasa dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya (Pasal 9, 21 dan 49 UUPA).
- b) Meletakkan dasar - dasar untuk mengadakan kesatuan dan kesederhanaan dalam hukum pertanahan. Peletakan dasar kesatuan dan kesederhanaan hukum, berarti pembinaan Hukum Agraria Nasional harus diarahkan pada terciptanya unifikasi hukum, yaitu berlakunya satu sistem hukum. Untuk itu pembentukan Hukum Agraria Nasional didasarkan pada Hukum Adat, karena Hukum Adat merupakan hukum dari sebagian besar masyarakat Indonesia sehingga akan mudah dipahami dan dilaksanakan. Hukum Adat sebagai dasar dari Hukum Agraria Nasional disebut dalam Pasal 5 UUPA.

Meletakkan dasardasar untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak hak atas tanah bagi rakyat seluruhnya. Usaha untuk memberikan kepastian hukum dilakukan dengan

mengadakan pendaftaran tanah yang bersifat recht cadastre dan melaksanakan konversi hak - hak atas tanah yang berasal dari hukum agraria lama menurut hak - hak atas tanah sesuai dengan ketentuan Hukum Agraria Nasional. Mengenai pendaftaran tanah ini disebutkan dalam Pasal 19 UUPA, sedangkan mengenai konversi diatur dalam dictum kedua UUPA tentang ketentuan - ketentuan.

Visi dan Misi Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda

Visi

sebagai cara pandang jauh kedepan tentang kemana Kantor Pertanahan Kota Samarinda akan diarahkan dan apa yang akan dicapai agar tetap eksis, antisipatif, dan inovatif.

Misi

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber - sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara dikemudian hari.
4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas - luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat.
5. Menguatkan Lembaga Pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Definisi Konsepsional

Konsep adalah pengertian yang merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Dalam hal ini penulis merasa perlu untuk menguraikan konsep tersebut, karena untuk menghindari terjadinya salah pengertian dan membatasi ruang lingkup pembahasan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah proses pelayanan sertifikat tanah adalah kegiatan yang dilakukan oleh kantor BPN Kota Samarinda untuk memberikan pelayanan yang prima dan jelas kepada masyarakat mengenai prosedur atau mekanisme dalam pembuatan sertifikat tanah baik yang berkaitan dengan persyaratan administratif maupun persyaratan teknis hingga pada akhirnya masyarakat memperoleh legalitas hak kepemilikan atas tanah yang dikuatkan dalam bentuk sertifikat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian harus memiliki fokus penelitian yang menjadi acuan atau objek penelitian agar dapat memudahkan untuk mencari serta menyusun laporan penelitian sesuai dengan bidang yang diteliti. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Mengenai prosedur atau mekanisme pembuatan sertifikat tanah yang berlaku di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda baik yang meliputi persyaratan administratif maupun persyaratan teknis.
2. Faktor - faktor yang mempengaruhi proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informasi ini didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data.

Informan menurut Moleong (2004:132) adalah orang - orang yang dimanfaatkan untuk memperoleh informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim dalam penelitian walaupun bersifat informal. Pemanfaatan informasi bagi peneliti agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau karena informan yang dimanfaatkan untuk berbicara bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dan subjek lainnya.

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui dua tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Teknik *Purposive*

Menurut Sugiyono (2008:219) teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya seseorang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti. Adapun yang menjadi narasumber yakni Kepala Kantor BPN Kota Samarinda atau pejabat berwenang yang dianggap berkompeten.

2. Teknik *Asidental Sampling*

Menurut Sugiyono (2006) teknik *asidental sampling* adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data. Adapun yang menjadi narasumber yaitu masyarakat yang kebetulan ditemui dan menerima pelayanan pegawai di kantor BPN Kota samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data untuk penelitian dan penulisan skripsi ini, maka teknik - teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali dan mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori-teori dan konsep-konsep yang keabsahannya sudah terjamin, data tersebut dapat diperoleh melalui buku-buku, majalah - majalah, Koran-koran, laporan penelitian dan data sekunder lainnya yang ada kaitannya dengan penulisan skripsi.

2. Penelitian Lapangan (*field work research*)

Adalah cara pengumpulan data, informasi, bahan - bahan secara langsung kelapangan di lokasi penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Penilaian terhadap kinerja bagi setiap organisasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena penilaian tersebut dapat digunakan suatu ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat dijadikan masukan bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi.

Masyarakat sangat mendambakan pelayanan yang baik dari organisasi pemerintah. Suatu pelayanan sudah baik apabila sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan masyarakat selaku pelanggan.

Kesulitannya adalah tingkat kepuasan dari masyarakat itu berbeda - beda terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah termasuk tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Oleh karena itu walaupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah diusahakan untuk seoptimal mungkin, tetap saja masih ada keluhan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Meskipun tingkat kepuasan masyarakat berbeda - beda terhadap pelayanan yang diberikan, namun pemerintah dalam hal ini pegawai Kantor BPN kota Samarinda harus tetap dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ada beberapa aspek yang diteliti untuk mengetahui sejauh mana proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Aspek penelitian tersebut adalah aspek mengenai prosedur pelayanan, meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis seperti : biaya pelayanan dan waktu penyelesaian, serta faktor - faktor yang mempengaruhi proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah, sebagaimana telah diuraikan pada bab - bab sebelumnya. Berikut ini adalah hasil penelitian penulis mengenai Studi Tentang Proses Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda :

Pandangan Masyarakat Mengenai Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor BPN Kota Samarinda, berdasarkan prosedur pelayanannya secara umum, pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor BPN Kota Samarinda kepada masyarakat masih belum memuaskan, dalam pelayanannya pegawai kelurahan terkadang masih tidak mengikuti prosedur yang ada hal ini dilihat dari proses - proses atau tahapan - tahapan yang harus dilalui dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang diawali dengan menanyakan keperluan apa kepada masyarakat yang datang ke kantor BPN, namun bila masih ada masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan yang ada akan tetapi pegawai BPN tetap melayani. Menurut Moenir (2001: 186) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, tertib dan mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Pandangan Masyarakat Mengenai Biaya

Bahwa dalam rangka pelayanan pengukuran dan pemetaan bidang tanah, perlu ditetapkan tarif atau jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNPB), pada kegiatan pelayanan tersebut yang berlaku pada Kantor Pertanahan Kabupaten / Kota dan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Kalimantan Timur, Sebagaimana dimaksud

pada Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional. Adapun secara garis besar biaya – biaya yang berkaitan dengan permohonan sertifikasi tanah yaitu :

Pasal 1

A. Jenis Pelayanan

1. Pelayanan survei, pengukuran dan pemetaan.
2. Pelayanan pemeriksaan tanah.
3. Pelayanan Konsolidasi Tanah swadaya.
4. Pelayanan pertimbangan teknis.
5. Pelayanan pendaftaran tanah.
6. Pelayanan informasi pertanahan.
7. Pelayanan lisensi.
8. Pelayanan Pendidikan.
9. Pelayanan penetapan tanah objek benda – benda tetap milik earga Negara Belanda (P3MB).
10. Pelayanan dibidang pertanahan yang berasal dari kerjasama pihak lain.

B. Tarif Pelayanan

Pelayanan pengukuran (Pasal 4 ayat 10).

Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas Bidang Tanah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b angka 1

Dari hasil pengamatan wawancara yang penulis lakukan kepada masyarakat, dapat penulis simpulkan bahwa dalam proses pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Samarinda ditinjau dari segi biaya sebagian masyarakat tidak keberatan dengan biaya yang sudah ditetapkan oleh BPN. Namun karena prosedur yang dianggap rumit oleh sebagian masyarakat sehingga mereka rela mengeluarkan biaya tambahan agar proses pembuatan sertifikat mereka cepat terselesaikan.

Waktu Penyelesaian Pembuatan Sertifikat Tanah

Mengenai waktu penyelesaian dalam pembuatan sertifikat tanah dari tahap pendaftaran sampai pada pengukuran, pembuatan akta tanah, memerlukan waktu sekitar 3 – 4 bulan lamanya tergantung pada cepat atau tidak persyaratan yang dipenuhi pemohon. Hal ini dikarenakan tata urutan kerja dibidang hak - hak tanah dibagi menjadi beberapa tahapan, dan masing – masing tahapan terdiri dari beberapa kegiatan yang merupakan tindakan – tindakan atau langkah – langkah dalam penyelesaian pekerjaan pembuatan sertifikat tanah secara keseluruhan, sehingga hasil akhir dari pembuatan sertifikat dalam pengurusan hak – hak atas tanah benar – benar merupakan suatu surat tanah yang secara teknis administrasi dapat dipertanggungjawabkan legalitas kepemilikannya.

Di lihat dari hal tersebut di atas dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Samarinda masih belum pasti, hal ini disebabkan banyaknya warga yang mengantri dalam kepengurusan pembuatan sertifikat tanah, selain itu seringkali pegawai BPN yang terbiasa menumpuk berkas permohonan pendaftaran, serta personil BPN dalam bidang pengukuran masih kurang dan lamban.

Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor Intern (Dari Pihak BPN) yaitu :

1. Melakukan pekerjaan dengan lembur
2. Memanfaatkan tenaga non teknis untuk mengerjakan pekerjaan teknis
3. Memberikan pengetahuan di bidang pertanahan kepada aparat kecamatan dan kelurahan
4. Usaha pendekatan / musyawarah (*approach system*)
5. Penyuluhan hukum tentang Agraria terhadap masyarakat

Faktor Ekstern (Dari Masyarakat)

1. Kurang sadarnya masyarakat tentang pentingnya sertifikat
2. Permohonan tidak lengkap
3. Tanah – Tanahnya yang tidak mempunyai alas hak

Kesimpulan

Penelitian dan Pembahasan mengenai Studi Tentang Proses Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda, maka penulis mencoba menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh aparat / pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda, berdasarkan prosedurnya masih ada yang tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada, dan ketentuan yang telah ditetapkan, serta prosedur dianggap terlalu berbelit – belit.
2. Berdasarkan biaya yang dibebankan oleh Pihak Kantor Badan pertanahan Nasional Kota Samarinda kepada masyarakat, maka pelayanan yang diberikan pegawai masih kurang baik, karena selain kurang adanya transparansi biaya juga dikarenakan pelaksanaannya terkadang masih belum sesuai dengan peraturan yang ada baik dalam uang sukarela dalam proses pengukuran tanah maupun uang sukarela dalam mempercepat waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah.
3. Berdasarkan waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda, juga masih belum baik karena dalam penyelesaiannya dalam hal ini waktu untuk melakukan pengukuran dan pembuatan Sertifikat Tanah masih memerlukan waktu yang relatif lama dan tidak pasti.
4. Bila dilihat secara keseluruhan pelayanan yang diberikan aparat / pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda kepada masyarakat, masih kurang maksimal karena dilihat dari beberapa bagian pelayanannya, masih belum dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, serta belum sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yaitu prosedur yang jelas dan tidak memberatkan masyarakat, biaya yang pasti dan waktu penyelesaian yang pasti.
5. Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda memiliki beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yaitu sarana dan prasarana pelayanan yang cukup memadai, keterampilan pegawai yang cukup baik, serta sosialisasi yang dilakukan kepada tenaga kerjanya maupun kepada masyarakat.

Saran

Dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam hal ini pihak Kantor Badan pertanahan Nasional Kota Samarinda kepada masyarakat, maka penulis perlu mengemukakan saran – saran sebagai berikut :

1. Pihak Badan Nasional Kota Samarinda hendaknya dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan pelayanan prima yang telah ada, yang seharusnya dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat terutama dalam hal prosedur atau mekanisme pembuatan sertifikat tanah.
2. Menambah peralatan ukur dan pegawai personil pengukuran tanah, maupun menambah penyimpanan arsip dan lain sebagainya guna memperlancar pelaksanaan pensertifikatan tanah di Kota Samarinda, sebagaimana diketahui peralatannya sangat minim.
3. Kepada masyarakat pemegang hak atas tanah hendaknya dalam melakukan pendaftaran hak milik atas tanah dengan cara tidak mengurus melalui perantara atau calo, sehingga biaya yang dibutuhkan tidak terlalu tinggi dan dapat mengurangi pandangan negatif kepada BPN.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah.*
- _____. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1960 tentang Perauran dasar pokok-pokok Agraria.*
- _____. *Peraturan pemerintah nomor 10 tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional.*
- _____. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran tanah.*
- _____. *Keputusan Presiden nomor 32 tahun 2003 tentang Kebijakan nasional di bidang pertanahan.*
- Noor, Aslan. *Konsep hak milik atas tanah bagi bangsa Indonesia .* Cetakan I. Mandar Maju. Bandung, 2006.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research.* Jilid II. Cetakan XVI. Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM. Yogyakarta, 1986.
- Hasan, Mochtar. *Fungsi camat sebagai kepala wilayah dan pejabat pembuat akta tanah.* Andrela Corp. Jakarta, 1992.
- Miles, matthew B. Dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif .* Universitas Indonesia Press. Jakarta, 1992.
- Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah),* Bumi Aksara, Jakarta, 1997

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi* . Alfabeta. Bandung, 2006.

Muchsin. Koeswahyono, Imam. Dan Soimin.
Hukum Agraria Indonesia dalam perspektif sejarah. Refika Aditama.
Bandung, 2007.

Aminuddin Salle. *Hukum pengadaan tanah untuk kepentingan umum*. Total Media, 2007.

Soejono, Dan Abdurrahman. *Prosedur Pendaftaran Tanah*. Rineka Cipta, 1998.

Umar, Husein. *Metode Riset Ilmu Administras*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta,
2004.

Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Bumi Aksara. Jakarta,
1995.

Team Penerbit Mitra Karya. *Pedoman Peraturan Pejabat Pembuat Akta Tanah di
Indonesia*. Mitra Karya. Jakarta. 2003.

Parlindungan. *Tanya Jawab Hukum Agraria dan Pertanahan*. Mandar Maju.
Bandung. 2003.

Suparman Usman. *Hukum Agraria Di Indonesia*. Fakultas Hukum UNTIRTA. 2003