

PELAYANAN PEMBUATAN PELEPASAN HAK ATAS TANAH DI KANTOR KELURAHAN GUNUNG TABUR KECAMATAN GUNUNG TABUR KABUPATEN BERAU

Agus Dwi Yulianto¹, Muh. Jamal², Nur Hasanah³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau dengan fokus penelitian yaitu Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau dan Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang terdiri dari beberapa komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dari hasil penelitian dapat diperoleh gambaran secara umum yaitu, pelaksanaan pelayanan pelepasan hak atas tanah di kantor Kelurahan Gunung Tabur sudah berjalan baik karena sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak kantor Kelurahan Gunung Tabur. Adapun yang menjadi faktor-faktor pendukung ialah Pegawai yang bertugas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan memiliki kapabilitas yang baik dibidang pertanahan. Selain itu sarana dan prasarana yang diberikan juga sudah lengkap demi menunjang kenyamanan masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor-faktor pengambat ialah para pejabat tidak selalu berada di tempat dan terbatasnya pegawai kantor kelurahan. Selain itu juga terkait prosedur yang masih dirasa kaku oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan, pelepasan, tanah.*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: agusdwi_yulianto@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan pembangunan pertanahan, untuk itu telah dikeluarkan Intruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat 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 efektif dan efisien sesuai dengan mekanisme kerja.

Di Kelurahan Gunung Tabur, bahwa terdapat kecenderungan penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan itu dinilai sudah baik dan tindakan petugas pelayanan di kantor kelurahan yang ramah, kualitas pelayanan yang telah memenuhi persyaratan secara teknis, antara lain merupakan fenomena yang terjadi dalam mewarnai proses hubungan pelayanan dan yang dilayani, hal tersebut ditunjang dari data indeks kepuasan masyarakat di Kelurahan Gunung Tabur pada periode juli s/d desember 2016 diperoleh skor indeks sebesar 77,87 dengan kategori baik (Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Gunung Tabur periode Juli s/d Desember 2016). Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik berusaha untuk memberikan layanan publik yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001:75).

Kelurahan Gunung Tabur sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 18 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi kecamatan dan kelurahan seperti yang berkaitan dengan hal perijinan dan penerbitan, surat pengantar e-KTP, surat pengantar Akta Kelahiran, Surat Pelepasan Hak atas Tanah dan sebagainya memang diharuskan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, karena dewasa ini masyarakat kian kritis dengan kondisi birokrasi yang ada pada pemerintahan. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Kantor Kelurahan Gunung Tabur, bahwa masyarakat yang mengurus kepemilikan hak atas tanah pada tahun 2013 sebesar 544 surat dengan presentase 31,66% , mengalami penurunan pada tahun 2014 sebanyak 334 surat dengan presentase 19,44%. Namun pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 396 surat dengan presentase 23,05% dan mengalami peningkatan kembali pada tahun 2016 sebesar 444 surat dengan presentase 25,84%. Jika kita lihat pada penjelasan diatas menggambarkan pada tahun 2014 memang sempat terjadi penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2013 yang mengalami presentasi penurunan sebesar 39,71%, namun setelah itu presentase masyarakat yang mengurus surat kepemilikan hak atas tanahnya mengalami kenaikan yang dimulai dari tahun 2015 dengan presentase kenaikan 18,56% dan kembali mengalami kenaikan pada tahun

2016 dengan presentase kenaikan 12,12%. Seperti yang kita ketahui Presiden Joko Widodo mengeluarkan Program Nasional Agraria (PRONA) yaitu penerbitan sertifikat hak atas tanah secara gratis untuk kelompok masyarakat ekonomi lemah, yang menjadi syarat agar bisa mendapatkan sertifikat gratis tersebut salah satunya dengan mempunyai surat pelepasan hak atas tanah yang harus dimiliki terlebih dahulu.

Berdasarkan dari permasalahan dan uraian mendorong penulis tertarik untuk meneliti tentang fenomena yang terjadi dengan pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah diobjek penelitian dan sekaligus mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan Hak Atas Tanah. Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka dapat dilakukan penelitian lapangan, dengan judul: “Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau”

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

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 hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya 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. 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, *responsive* dan adaptif.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan 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.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Lukman (2000:11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk:
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh lembaga pemerintahan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga pemerintahan.

Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi: Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pembelian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai yang namanya kesetiaan masyarakat. Sebab, jika suatu pelayanan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat akan mengakibatkan munculnya rasa tidak percaya terhadap suatu lembaga pemerintahan.

Pelepasan Hak Atas Tanah

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 menyebutkan pengertian bahwa Penyerahan atau Pelepasan Hak Atas Tanah adalah kegiatan melepaskan hubungan hukum antara pemegang hak atas tanah dengan tanah yang dikuasainya dengan memberikann ganti kerugian atas dasar musyawarah. Selanjutnya disebutkan dalam pasal 3 bahwa Pelepasan atau penyerahan hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilakukan berdasarkan 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 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 suatu 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 penngganti 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 umum sebagai berikut:

- 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

Metode Penelitian

Berdasarkan bentuk dan format judul penelitian, maka dapat di kategorikan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penulis menggunakan fokus penelitian untuk membatasi dan memenuhi kriteria suatu informasi yang diperoleh dilapangan sehingga mendukung penelitian. Adapun yang menjadi fokus penelitian dari skripsi yang berjudul Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Penguasaan dan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kabupaten Berau. yang terdiri dari enam aspek, yaitu:
 - a) Prosedur Pelayanan
 - b) Waktu Pelayanan
 - c) Biaya pelayanan
 - d) Produk Pelayanan
 - e) Sarana dan prasarana
 - f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau.

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Penguasaan dan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kabupaten Berau

Prosedur Pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah

Dalam prosedur Pelepasan Hak Atas Tanah bahwasanya yang bersangkutan pemohon dalam hal ini telah memengang dokumen Penguasaan Hak Atas Tanah atau surat lainnya karena dalam persyaratannya sendiri surat pelepasan hak atas tanah itu membutuhkan surat asalnya baik itu dari surat pelepasan ke pelepasan maupun surat garapan ke pelepasan. Jika pemohon belum memiliki dokumen dianjurkan untuk membuat dokumen Penguasaan Hak atas Tanah jika sudah lengkap dokumen tersebut difotocopy 3 rangkap. Selanjutnya yang bersangkutan dimohon ke kelurahan untuk membuat pelepasan hak atas tanah dengan datang langsung ke kantor Kelurahan Gunung Tabur dan akan diarahkan langsung ke kasi pemerintahan untuk didaftar dan diperiksa dokumennya. Jika berkasnya tidak lengkap maka akan diberikan kembali kepada pemohon untuk dilengkapi kembali. Apabila sudah lengkap akan diperiksa oleh petugas kelurahan untuk mengecek kebenaran surat penguasaan hak atas tanah tersebut. Setelah itu akan dilakukan penjadwalan untuk meninjau kelengkapan

dimana lokasi tanah tersebut berada dan siapa saja saksi-saksi batas tanah tersebut untuk diundang dalam pengukuran tanah dilapangan dengan menghadirkan Ketua RT tempat tanah tersebut berada, saksi batas tanah, penjual/pembeli (bisa diwakilkan) dan petugas kelurahan.

Setelah itu dilakukan pengetikan surat Pelepasan Hak Atas Tanah 1 Rangkap lalu diberikan kepada pemohon untuk ditandatangani lalu diajukan kembali ke kelurahan untuk ditandatangani oleh Lurah setelah ditandatangani oleh Lurah surat Pelepasan Hak Atas tanah tersebut diberi nomor oleh petugas kelurahan setelah selesai petugas kelurahan membawa berkas ke kantor Kecamatan untuk ditandatangani oleh Camat. Selesai ditandatangani diberi nomor registrasi Pelepasan Hak Atas Tanah di buku register, setelah selesai pengetikan blanko tanah 1 rangkap asli untuk penjual/pembeli dan 2 *fotocopy* arsip untuk kelurahan dan kecamatan.

Waktu Pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah

Proses pengurusan surat pelepasan hak atas tanah sebenarnya tidak terlalu lama asalkan berkas-berkas yang dibutuhkan sudah lengkap dan pejabat yang mengurus pelepasan hak atas tanah ada ditempat proses pelayanan akan dilaksanakan dengan berusaha semaksimal mungkin untuk menjamin agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa tepat waktu dan cepat, namun tidak menutup kemungkinan terdapat kendala-kendala dalam penyelesaian pelepasan hak atas tanah.

Selanjutnya Bapak Mujiono selaku pemohon yang sedang mengurus surat Pelepasan Hak Atas Tanah, mengenai waktu pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Gunung Tabur, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya proses pengurusan pelepasan hak atas tanah ini sudah sesuai dengan apa yang pertama dikatakan oleh petugas sejak pertama membuat permohonan sudah diberitahu oleh petugas pelayanan pelepasannya kalau selesainya kurang lebih 2-3 hari tapi bisa lebih cepat lagi jika semua pejabatnya lengkap, tapi pas lagi antri memang agak lama selesainya, namun menurut saya pihak kelurahan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan secepatnya.” (Wawancara pada tanggal 3 April 2018)

Senada dengan penuturan Bapak Armin selaku pemohon yang sudah pernah mengurus surat Pelepasan Hak Atas Tanah, mengenai waktu pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Gunung Tabur, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau waktu pelayanannya itu sendiri paling lama 3 (tiga) hari, jika ketetapan waktu itu tidak ada ketetapannya disini, karena hal itu tergantung dari pemerintahnya kalau pejabatnya ada bisa cepat saja selesainya, tapi kalau misalnya keluar kota, waktunya bisa agak lama.

Kalau misalnya semua lengkap, syaratnya lengkap pejabatnya juga lengkap 1 hari juga selesai.” (Wawancara pada tanggal 3 April 2018)

Dengan memperhatikan hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan dan yang sudah pernah melakukan pelayanan pelepasan hak atas tanah, dapat dijelaskan bahwa mengenai waktu pelayanan pelepasan hak atas tanah yang diberikan di Kelurahan Gunung Tabur, apabila berkas yang diperlukan sudah terpenuhi maka pihak kantor Kelurahan Gunung Tabur akan berusaha tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan diawal dan sikap pegawai juga ramah dan menyampaikan langsung apabila ada berkas yang tidak lengkap harus dilengkapi kembali agar dapat diproses dengan cepat, tetapi terbatasnya pegawai yang berada di kantor Kelurahan Gunung Tabur yang menjadi kendala apabila ada petugas yang sedang dinas keluar kota maka akan terlambat juga proses pengurusan pelepasan hak atas tanah tersebut.

Biaya Pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah

Di Kantor Kelurahan Gunung Tabur terkait biaya pelayanan tidak disediakan loket untuk membayar biaya pelayanan pertanahan petugas hanya menyampaikan bahwa biaya pelayanan itu hanya sekedar untuk biaya operasional ketika meninjau kelengkapan, jika mengacu pada Peraturan Menteri Agraria Nomor 10 tahun 1961 dijelaskan bahwa untuk pembuatan akta tanah dapat dipungut ½% dari harga penjualan/harga taksiran yang bersangkutan, dengan nilai minimum Rp.100,- (Seratus Rupiah), dan akan dipungut uang saksi sebesar 1% dari harga taksiran yang bersangkutan apabila jika suatu akta oleh pejabat terkait disaksikan oleh Kepala Desa dan seorang anggota Pemerintah Desa. Uang saksi yang dimaksud seluruhnya diserahkan kepada para saksi, sedangkan uang jasa merupakan penghasilan pribadi dari pejabat. Jadi misalnya warga ingin membuat surat atas tanahnya maka akan dipungut biaya jasa dan saksi dihitung dari harga taksiran tanah yang bersangkutan. Misalkan harga tanahnya Rp. 100.000.000 maka akan dipungut biaya jasa 0,5% yaitu sebanyak Rp. 500.000 dan biaya saksi 1% Sebanyak Rp. 1.000.000.

Namun, di Kantor Kelurahan Gunung Tabur tidak menggunakan peraturan Menteri Agraria nomor 10 tahun 1961 melainkan merujuk pada surat edaran Bupati Berau yang mengatakan bahwa pelayanan pelepasan hak atas tanah itu tidak dipungut biaya untuk pengurusan administrasinya, hanya saja pemohon hanya dibebani biaya operasional untuk meninjau kelengkapan seperti membeli air mineral atau semacamnya, namun hal itu tidaklah diwajibkan oleh petugas Kelurahan.

Dapat dijelaskan dari hasil wawancara bahwa dari pihak Kantor Kelurahan Gunung Tabur tidak menetapkan biaya apa-apa terkait administrasi pelayanan pelepasan hak atas tanah, namun hanya untuk biaya operasional kelengkapan, yang juga tidak diwajibkan sebenarnya oleh pihak kelurahan. Namun, karena masyarakat memerlukan surat pelepasan hak atas tanah itu untuk

legalitas tanahnya, masyarakat memandang bahwa hal itu sudah biasa mengingat kebutuhan legalitas tadi.

Ketidajelasannya aturan yang dipakai membuat pihak Kelurahan mengambil langkah aman dengan tidak memberikan tarif terhadap proses pengurusan pelepasan hak atas tanah ini. Dengan kondisi seperti sekarang ini yang dimana pemerintah berupaya untuk melaksanakan pemerintahan yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme), pihak Kelurahan tidak menerima biaya apa-apa dari proses pelayanan pelepasan hak atas tanah ini. Hal itu dikarenakan tak kunjung adanya aturan dari Bupati terkait pelepasan hak atas tanah.

Produk Pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada beberapa masyarakat dan kasi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban penulis menyimpulkan bahwa produk pelayanan yang diterima oleh pemohon yaitu berupa blanko surat pelepasan hak atas tanah yang sudah jadi dalam kondisi bagus yaitu tidak ada kecatatan seperti hasil pencetakan yang kabur atau buram, kotor maupun kerusakan lain. Apabila terjadi kerusakan atau kecacatan pihak kelurahan akan bertanggung jawab penuh terkait hal itu dengan langsung mengajukannya dengan kasi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban. Hal ini sudah sesuai ketentuan yang di berikan oleh pihak Kelurahan Gunung Tabur Kabupaten Berau.

Sarana dan Prasarana Pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik Kelurahan Gunung Tabur memiliki luas ruang 4x8 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 2 orang. Ruang pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, 1 unit perpustakaan umum, 3 unit kursi panjang, 1 unit genset dan 3 unit Kipas Angin, selain itu disediakan juga 1 unit televisi yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.

Kemudian dari hasil wawancara dan observasi juga dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kelurahan Gunung Tabur sudah berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tersedianya kursi diruang tunggu, adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang tersedia. Fasilitas seperti genset juga sudah dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan tetap berjalan yang artinya masyarakat akan terlayani dengan baik. Dari seluruh hasil wawancara diatas terkait sarana dan prasarana tersebut dapat diketahui bahwa Kelurahan Gunung Tabur khususnya bagian pelayanan sudah baik namun tidak menutup kemungkinan masih ada kekurangan-kekurangan yang ada seperti pejabat yang tidak berada ditempat dan prosedur yang masih kaku yang terus diperbaiki demi peningkatan pelayanan pelepasan hak atas tanah itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan

pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah

Dari pihak Kantor Kelurahan Gunung Tabur tidaklah menentukan lulusan sarjana tertentu untuk menjadi petugas dalam pengurusan pelayanan hak atas tanah tetapi diharuskan untuk bisa menggunakan komputer dan gps karena hal itu sangatlah penting dalam proses pengurusan pelayanan pelepasan hak atas tanah. Tidak lupa juga pihak kelurahan gunung tabur menekankan bahwa dalam melayani masyarakat harus selalu ramah agar masyarakat merasa nyaman dalam mengurus segala sesuatu di Kantor Kelurahan Gunung Tabur.

Kemudian kondisi sumberdaya manusia di Kantor Kelurahan Gunung Tabur sudah memadai dari kualitas karena pihak kantor kelurahan mengusahakan pegawainya untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang dilaksanakan pemerintah, atau pihak swasta dan melakukan studi banding ke kantor pertanahan yang memiliki pelayanan yang lebih baik dan berharap dengan mengikuti diklat tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai. Namun dalam segi kuantitas, pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Tabur memang cukup terbatas. Untuk mengatasi hal tersebut, Kantor Kelurahan Gunung Tabur jika dalam keadaan mendesak akan meminta bantuan oleh pegawai kecamatan untuk menggantikan sementara pekerjaannya

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelepasan Hak Atas Tanah

1. Faktor Pendukung dalam pelayanan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau yaitu:
 - a. Sarana dan prasarana yang sudah memadai yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kelurahan Gunung Tabur, yang dimana pihak kelurahan telah menyediakan ruangan pelayanan yang terdapat meja pelayanan, meja kerja, 1 unit perpustakaan umum, 3 unit kursi panjang, 1 unit genset dan 3 unit Kipas Angin, selain itu disediakan juga 1 unit televisi yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.
 - b. Kompetensi pegawai yang sudah baik dimana para pegawai sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan bisa dikatakan sudah menguasai karena cara kerja pegawai dalam pengurusan pelepasan hak atas tanah sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan baik. Selain itu, kondisi sumberdaya manusia di Kantor Kelurahan Gunung Tabur sudah memadai dari kualitas karena pihak kantor kelurahan mengusahakan pegawainya untuk mengikuti Pendidikan dan pelatihan (diklat) yang dilaksanakan pemerintah atau

- pihak swasta dan melakukan studi banding ke kantor pertanahan yang memiliki pelayanan yang lebih baik.
- c. Kesadaran masyarakat dalam mengurus surat pelepasan hak atas tanah, hal itu dibuktikan dengan meningkatnya animo masyarakat dalam pengurusan pelepasan hak atas tanah di kantor Kelurahan Gunung Tabur, selain itu juga adanya program nasional sertifikat gratis yang membutuhkan surat pelepasan sebagai persyaratan sertifikat tersebut.
2. Faktor Penghambat dalam pelayanan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau yaitu:
 - a. Pejabat yang tidak selalu berada ditempat apabila ada proses pengurusan pelepasan hak atas tanah dikarenakan banyaknya tugas-tugas lurah diluar kantor sehingga penyelesaian pelepasan hak atas tanah tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada pemohon dan terbatasnya pegawai yang berada di kantor kelurahan dalam menangani masalah pertanahan juga menjadi kendala tambahan yang menjadikan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.
 - b. Dalam prosedur pelayanan pelepasan hak atas tanah dibutuhkan saksi-saksi batas tanah, yang menjadi masalah apabila saksi-saksi batas tersebut tidak lagi berada disatu wilayah dengan lokasi tanah tersebut, sementara dalam pengurusan pelepasan hak atas tanah itu dibutuhkan saksi-saksi batas untuk mengetahui dimana batas-batas lokasi tanah itu berada. Hal tersebut menyebabkan pemohon harus menelusuri asal usul dimana sang pemilik tanah berada dan tentunya akan memakan waktu yang lebih lama dalam proses pengurusannya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur sudah berjalan dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari respon positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan. Terus meningkatnya permohonan pelayanan pelepasan hak atas tanah juga menjadi salah satu indikator mengapa pelayanan pelepasan hak atas tanah sudah dikatakan baik. Namun memang pelayanan pelepasan hak atas tanah di kantor Kelurahan Gunung Tabur ini belum dapat dikatakan sempurna mengingat masih terdapat kendala terkait waktu pelayanan yang terganggu apabila pejabat yang bersangkutan tidak berada ditempat. Yang akan dijelaskan lebih lanjut dengan indikator dibawah ini :
 - a. Dalam mengurus surat Pelepasan Hak atas Tanah dikantor Kelurahan Gunung Tabur prosedur yang ditetapkan sudah sesuai standar operasional prosedur seperti melampirkan blanko pelepasan hak atas tanah dan syarat-syarat yang lain seperti surat dasarnya (Surat Pelepasan atau Surat Garapan), kuitansi pembelian, ktp penjual dan pembeli, termasuk tanda tangan dan ktp saksi-saksi batas. Warga yang memohon surat pelepasan

- juga mengatakan bahwa dalam mengurus surat pelepasan hak atas tanah itu sebenarnya tidaklah sulit asalkan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam membuat surat pelepasan hak atas tanah itu lengkap maka pemohon akan dilayani oleh petugas dengan baik.
- b. Mengenai waktu pelayanan pelepasan hak atas tanah yang diberikan di Kelurahan Gunung Tabur, apabila berkas yang diperlukan sudah terpenuhi maka pihak kantor Kelurahan Gunung Tabur akan berusaha tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan diawal yaitu 2-3 Hari Jam Kerja dengan syarat seluruh berkas lengkap dan para pejabat ada berada ditempat. Yang menjadi kendala apabila ada petugas yang sedang dinas keluar kota maka akan terlambat juga proses pengurusan pelepasan hak atas tanah tersebut.
 - c. Sesuai dengan surat edaran Bupati Berau , segala jenis pelayanan di kantor Kelurahan Gunung Tabur adalah gratis, karena tidak adanya aturan yang dikeluarkan oleh Bupati maka pihak Kantor Kelurahan Gunung Tabur tidak menetapkan biaya apa-apa terkait administrasi pelayanan pelepasan hak atas tanah, namun hanya untuk biaya operasional kelengkapan, yang juga tidak diwajibkan sebenarnya oleh pihak kelurahan.
 - d. Produk pelayanan yang diterima oleh pemohon yaitu berupa blanko surat pelepasan hak atas tanah yang sudah jadi dalam kondisi bagus yaitu tidak ada kecatatan seperti hasil pencetakan yang kabur atau buram, kotor maupun kerusakan lain. Apabila terjadi kerusakan atau kecacatan pihak kelurahan akan bertanggung jawab sepenuhnya terkait hal itu dengan langsung mengajukannya dengan kasi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban.
 - e. Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh pihak Kelurahan Gunung Tabur sudah Baik dengan memiliki ruangan 4x8 m² sebagai ruang pelayanan untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 2 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, 4 unit kursi panjang dan 3 unit Kipas Angin, selain itu disediakan juga 1 unit televisi dan 1 unit perpustakaan umum yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.
 - f. Kompetensi pegawai sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan bisa dikatakan sudah menguasai karena pihak kantor kelurahan mengusahakan pegawainya untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang dilaksanakan pemerintahan pusat dan melakukan studi banding ke kantor pertanahan yang memiliki pelayanan yang lebih baik dan berharap dengan mengikuti diklat tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Faktor Pendukung dalam pelayanan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau yaitu:
 - a. Sarana dan prasarana yang sudah memadai yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kelurahan Gunung Tabur,

- yang dimana pihak kelurahan telah menyediakan ruangan pelayanan yang terdapat meja pelayanan, meja kerja, 1 unit perpustakaan umum, 3 unit kursi panjang, 1 unit genset dan 3 unit Kipas Angin, selain itu disediakan juga 1 unit televisi yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.
- b. Kompetensi pegawai yang sudah baik dimana para pegawai sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan bisa dikatakan sudah menguasai karena cara kerja pegawai dalam pengurusan pelepasan hak atas tanah sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan baik. Selain itu, kondisi sumberdaya manusia di Kantor Kelurahan Gunung Tabur sudah memadai dari kualitas karena pihak kantor kelurahan mengusahakan pegawainya untuk mengikuti Pendidikan dan pelatihan (diklat) yang dilaksanakan pemerintah atau pihak swasta dan melakukan studi banding ke kantor pertanahan yang memiliki pelayanan yang lebih baik.
 - c. Kesadaran masyarakat dalam mengurus surat pelepasan hak atas tanah, hal itu dibuktikan dengan meningkatnya animo masyarakat dalam pengurusan pelepasan hak atas tanah di kantor Kelurahan Gunung Tabur, selain itu juga adanya program nasional sertifikat gratis yang membutuhkan surat pelepasan sebagai persyaratan sertifikat tersebut.
3. Faktor Penghambat dalam pelayanan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau yaitu:
- a. Pejabat yang tidak selalu berada ditempat apabila ada proses pengurusan pelepasan hak atas tanah dikarenakan banyaknya tugas-tugas lurah diluar kantor sehingga penyelesaian pelepasan hak atas tanah tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada pemohon dan terbatasnya pegawai yang berada di kantor kelurahan dalam menangani masalah pertanahan juga menjadi kendala tambahan yang menjadikan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.
 - b. Dalam prosedur pelayanan pelepasan hak atas tanah dibutuhkan saksi-saksi batas tanah, yang menjadi masalah apabila saksi-saksi batas tersebut tidak lagi berada disatu wilayah dengan lokasi tanah tersebut, sementara dalam pengurusan pelepasan hak atas tanah itu dibutuhkan saksi-saksi batas untuk mengetahui dimana batas-batas lokasi tanah itu berada. Hal tersebut menyebabkan pemohon harus menelusuri asal usul dimana sang pemilik tanah berada dan tentunya akan memakan waktu yang lebih lama dalam proses pengurusannya.

Saran

1. Dalam hal waktu pelayanan, sebaiknya lebih dipertegas lagi waktu penyelesaiannya, jika memang waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan SOP 2-3 hari maka sudah tersampaikan dengan baik kepada masyarakat dan jika waktu pelayanan memerlukan penyelesaian lebih lama dan memungkinkan

tidak sesuai dengan SOP dikarenakan persyaratan tidak lengkap dan pejabat tidak ada di kantor, maka disegerakan memberi konfirmasi kepada masyarakat, agar masyarakat tidak menunggu lama dalam menyelesaikan urusan di kelurahan.

2. Mengenai biaya pelayanan, harapannya tetap menjaga komitmen dan konsistensi dalam menyampaikan pembiayaan pelayanan secara transparansi dengan baik tanpa harus diminta terlebih dahulu oleh masyarakat pemohon pelayanan.
3. Dalam hal faktor penghambat pelayanan pelepasan hak atas tanah perlu adanya fleksibilitas terkait tidak beradanya pejabat yang ada dengan mengusulkan adanya pelimpahan wewenang kepada petugas yang dapat mewakili pemimpin yang berhalangan agar mempercepat pengurusan pelepasan hak atas tanah.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Nasution, M, N, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2010, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra, 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: CV Citra Media.

Peraturan Perundang-undangan:

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Pengadaan Tanah Bagi