



---

## Kebijakan Pemerintah terhadap Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Bombana

---

---

### **INFO PENULIS    INFO ARTIKEL**

Sri Khayati    ISSN: 2808-1307  
Universitas Sulawesi Tenggara    Vol. 1, No. 3, Desember 2021  
[srikhayati65@gmail.com](mailto:srikhayati65@gmail.com)    <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>  
+6281341506718

© 2021 Arden Jaya Publisher All rights reserved

---

### ***Saran Penulisan Referensi:***

Khayati, S. (2021). Kebijakan Pemerintah terhadap Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Bombana. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1 (3), 75-86.

---

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah oleh Badan Pertanahan Nasional kabupaten Bombana, Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor apa yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah oleh Badan Pertanahan Nasional kabupaten Bombana. Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bombana dengan Tipe penelitian ini adalah empiris yuridis dengan menggunakan teknik studi pustaka dan wawancara. Data yang diperoleh baik data sekunder maupun data primer dikategorikan sesuai jenis data. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif yang hasilnya dipaparkan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bombana masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari kejelasan informasi mengenai kelengkapan berkas pemohon dan ketepatan waktu yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pengurus pendaftaran tanah. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan ini yaitu tingkat pengetahuan, keterampilan aparat, sikap dan perilaku aparat. Faktor penghambat pelayanan ini adalah kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan kelengkapan berkas dalam pengurusan sertifikat tanah.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Penerbitan Sertifikat, Badan Pertanahan Nasional

## Abstract

This study aims to find out and understand how the implementation of services in the issuance of land title certificates by the National Land Agency of Bombana Regency. Bombana Regency National Land. This research was conducted at the National Land Agency Office of Bombana Regency. This type of research is empirical juridical using literature study and interview techniques. The data obtained, both secondary and primary data, were categorized according to the type of data. Then the data were analyzed using qualitative methods, the results were presented descriptively. The results of the study indicate that the implementation of services in the issuance of certificates of ownership of land at the National Land Agency office of Bombana Regency is still not implemented optimally. This can be seen from the clarity of information regarding the completeness of the applicant's file and the timeliness that is not in accordance with what was promised by the land registration administrator. Factors supporting the implementation of this service are the level of knowledge, skills of officers, attitudes and behavior of officers. The inhibiting factor for this service is the lack of human resources and the lack of public knowledge about the procedures and completeness of the files in the management of land certificates.

**Keywords:** Service, Certificate Issuance, National Land Agency

### A. Pendahuluan

Negara Republik Indonesia masih merupakan suatu negara agraris, dimana susunan kehidupan sebagian besar rakyat termasuk perekonomiannya masih bercorak agraris. Berdasarkan jalan pikiran tersebut dan agar tanah itu di gunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, maka tanah itu pada tingkat tertinggi dikuasai oleh negara, sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat. Tanah dalam kehidupan manusia mempunyai arti yang sangat penting, oleh karena sebagian besar dari pada kehidupan manusia salah satunya bergantung pada keberadaan kepemilikan pada tanah. Tanah dapat di nilai sebagai suatu harta yang mempunyai sifat tetap dan dapat di cadangkan untuk kehidupan pada masa mendatang. Bahkan ada pendapat yang menyatakan tanah merupakan investasi besar buat bekal harta di waktu yang akan datang.

Penataan ulang struktur dan kebijakan pertanahan dalam hal penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan sumber daya agraria perlu dilakukan dengan komitmen pada politik pemerintah yang sungguh-sungguh untuk memberikan arah dan dasar yang jelas dalam suatu kerangka pembaruan agraria yang berkeadilan, demokratis dan berkelanjutan. Hal ini mengingat begitu banyak dan kompleks permasalahan yang muncul di bidang pertanahan, apabila tidak dikelola secara baik dan benar.

Setiap jengkal tanah di mata hukum keagrarian harus jelas status hak dan pemegang haknya. Misalnya Tanah Milik jelas bukan Tanah Negara dan berbeda kriterianya dengan tanah-tanah Hak Guna Bangunan(HGB), Hak Guna Usaha (HGU) dan lain-lain. Begitupun siapa-siapa saja yang boleh menguasai/memilikinya serta pembentukan penggunaan tanahnya mempunyai kriteria-kriteria yang berbeda. Tanah hak milik ataupun tanah hak-hak lainnya wajib didaftarkan dikantor-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".

Salah satu lembaga yang mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pertanahan adalah Badan Pertanahan Nasional atau disingkat BPN yang diatur oleh Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. Secara garis besar Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden (Pasal 1 ayat (1) PP No. 10 Tahun 2006).

Bagi masyarakat untuk memiliki hak milik atas tanah, mereka harus mengurus pembuatan sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan tanah yang paling kuat. Mengurus pembuatan sertifikat tanah merupakan kewajiban bagi masyarakat agar memiliki bukti dan dasar hukum yang kuat akan kepemilikan atas tanah. Hanya saja masih banyak masyarakat yang belum mengurus pembuatan sertifikat tanah ini. Sertifikat memiliki kegunaan sebagai alat bukti yang sah dan kuat atas kepemilikan tanah, sebagai media informasi mengenai tanah yang dimiliki, serta untuk membantu pemerintah dalam menjalankan tertib administrasi pertanahan untuk memberikan kepastian hukum atas tanah tersebut.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara rasional, regional dan sektoral. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional Pasal 3 dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, salah satu fungsinya yaitu Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum. Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 14 ayat (1) huruf (K) yang mengatakan bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota. Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan publik dan etalase penyelenggaraan pemerintahan daerah di kabupaten/kota. Pelimpahan kewenangan yang diharapkan diberikan oleh bupati tidak perlu semuanya, tetapi secukupnya yang sekiranya akan mendekatkan masyarakat kepada pusat pelayanan Sesuai dengan salah satu tugas kecamatan yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat kecamatan, maka salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan di bidang administrasi pertanahan, di sisi lain fungsi kecamatan yang berkoordinasi kepada unit-unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (dinas, kecamatan, kelurahan) di bidang pertanahan yakni Badan Pertanahan Nasional (BPN). Pelayanan publik juga tentu tidak bisa dilepaskan dari suatu aturan, khususnya pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Pegawai Negeri Sipil yang pada salah satu bagiannya menyebutkan bahwa seorang aparatur negara wajib memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pada aturan ini menunjukkan antitesa (bertentangan) dengan apa yang diperoleh masyarakat Kabupaten Bombana khususnya yang ingin melakukan pengurusan administrasi pertanahan.

Di sisi lain ada pula masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan administrasi pertanahan yang kesulitan karena kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai tatacara pengurusan, baik itu pengurusan sertifikat atau hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pertanahan. Pada kondisi seperti ini, kantor – kantor pelayanan publik diharapkan mampu memberikan solusi agar masyarakat tidak kebingungan, misalnya dengan memasang papan informasi bicara sehingga masyarakat itu sendiri mampu menelaah proses dan alur pelayanan administrasi pertanahan pada saat akan melakukan pengurusan. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) menyatakan bahwa pembentukan aturan ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas

Bertitik tolak dari uraian di atas maka merupakan hal yang menarik untuk di angkat menjadi suatu bahan penelitian Pada kenyataannya fenomena atau masalah yang dihadapi oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bombana dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah, yaitu :Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan di bidang pertanahan masih terlalu sulit dan berbelit-belit dalam prosedur kelengkapan berkas dan lama waktu pemrosesan. Penyebabnya bisa dikarenakan pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang(ATR)/ Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bombana yang kurang optimal, sehingga kebanyakan dari mereka memberikan tanggung jawab untuk mendaftarkan tanahnya kepada orang lain atau pihak ketiga. Sedangkan hal ini belum tentu mempercepat proses pendaftaran tersebut, karena tidak semua orang yang ditunjuk untuk mendaftarkan tanahnya itu langsung mengurus. Masih adanya masyarakat yang kurang memiliki kesadaran hukum akan pentingnya pendaftaran dan alas hak (berkas-berkas) dari masyarakat yang tidak lengkap pada saat permohonan diajukan. Masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanannya. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bombana Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis akan membahas lebih lanjut dalam suatu penelitian yang diberi

judul : “Kebijakan Pemerintah Terhadap Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah ( Suatu Studi dikantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana)”.

## B. Metode

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kabupaten Bombana, tepatnya pada kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian di kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana ini melayani administrasi tentang sertifikat tanah.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dilakukan 2 teknik yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)  
Penelitian kepustakaan yang penulis maksudkan di sini adalah upaya pengumpulan data dengan cara membaca sumber-sumber tertulis, diantaranya dari buku-buku, tulisan para ahli dan media tulisan lainnya yang berhubungan dengan pertanahan.
2. Penelitian Lapangan (Field Research)  
Penelitian penulis maksudkan di sini adalah :
  - a. Observasi, yaitu dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap data yang berhubungan dengan masalah pensertifikatan tanah.
  - b. Wawancara, yaitu suatu bentuk penelitian dengan jalan melakukan Tanya Jawab langsung dengan pihak-pihak yang diperlukan.dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak langsung dengan aparat terkait pada kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana

### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ada 2 jenis data:

- a) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara
- b) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil studi pustaka hukum dan hasil analisa terdapat ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

### Analisa Data

Dalam menganalisa data maka penulis menggunakan analisa deskriptif yaitu menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diteliti sebagaimana adanya serta memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan. Dalam hal ini penulis juga mempertimbangkan dengan teori yang ada dengan harapan dapat menjawab serta memberikan pandangan sejauh mana kenyataan teori berpengaruh terhadap praktik yang timbul.

## C. Hasil dan Pembahasan

### Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Oleh Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana

Berdasarkan data yang penulis peroleh dilapangan bahwa dalam pelaksanaan penyelesaiannya penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di kabupaten Bombana menunjukkan kurang optimal dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh pihak BPN hal ini bisa lihat tabel di bawah ini.

Tabel 1. Daftar permohonan sertifikat hak milik atas tanah dan penyelesaiannya

No	Tahun	Jumlah Permohonan	Jumlah Penyelesaiannya
1	2015	125 Bidang Tanah	108 Bidang Tanah
2	2016	138 Bidang Tanah	129 Bidang Tanah
3	2018	108 Bidang Tanah	97 Bidang Tanah
4	2019	115 Bidang Tanah	96 Bidang Tanah
5	2020	110 Bidang Tanah	103 Bidang Tanah

Sumber Data BPN Bombana 2021

Dalam memberikan pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting karena berhubungan erat dengan kepentingan orang banyak sehingga memerlukan penanganan yang serius untuk dapat menghasilkan pelayanan yang optimal. Perbaikan kinerja yang akan

memiliki implikasi yang luas terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan kinerja pelayanan publik diharapkan akan meningkatkan *image* pemerintah di mata masyarakat karena dengan kinerja pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali. Pelayanan yang optimal diwujudkan dalam suatu bentuk di mana instansi tersebut memuat indikator-indikator yang digunakan sebagai tolok ukur merupakan suatu keberhasilannya.

Kantor pertanahan Nasional/ATR (Agraria dan Tata Ruang) Kabupaten Bombana dilaksanakan sesuai dengan instruksi Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1998 yaitu tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pertanahan. Dimana untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama di bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Bombana ATR selalu berupaya memberikan pelayanan prima melalui sistem loket.

Adapun loket yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Loket 1 : Informasi Pelayanan

Setiap permohonan yang datang ke loket informasi dapat menerima penjelasan mengenai jenis pelayanan yang diinginkan pemohon oleh petugas loket. Setelah menerima penjelasan dari loket 1 untuk kelengkapan berkas pengurusan sertifikat dalam pelayanan pendaftaran tanah. Maka pemohon dianjurkan ke koperasi untuk mengambil blanko pengukuran dan permohonan hak yang akan diisi pemohon sesuai dengan pelayanan yang diinginkan.

b. Loket 2 : Berkas penerimaan permohonan

Berkas pemohon telah diisi dengan benar maka pemohon menyetorkan berkas permohonan pengukuran ke loket 2a dengan disertai tanda terima berkas dari aparat petugas loket dan membayar administrasi ke loket 3. Pemohon menyerahkan berkas melalui loket ini, yang terlebih dahulu diteliti oleh petugas mengenai kelengkapan persyaratan. Adapun loket penyerahan berkas permohonan terbagi dalam beberapa loket pelayanan menurut jenis pelayanan pertanahan yang diberikan, antara lain :

a) Loket 2a. Loket Pengukuran, Pengembalian Batas

b) Loket 2b. Loket Pelayanan Konversi/Pengakuan, Pemberian Hak, Peningkatan Hak.

c) Loket 2c. Pendaftaran untuk SK, Peningkatan Hak RSS, Pemecahan/Pemisahan, Penggabungan, Penggantian Sertifikat

d) Loket 2d. Loket Pengecekan Sertifikat , SKPT

e) Loket 2e. Peralihan Hak, Pemasangan Hak Tanggungan, Tukar Menukar, Ganti Nama,

c. Loket 3. Penerimaan Biaya Pembayaran dilaksanakan melalui loket ini pada Bendaharawan Khusus Penerima (BKP) dan kepada pemohon diberikan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi

d. Loket 4 : Pengambilan Produk Segala produk pelayanan pertanahan dapat diambil pada loket ini.

Adapun jenis produk pelayanan ini :

a. Sertifikat tanah

b. Surat Keputusan Pemberian Hak atas Tanah

c. Surat keputusan Izin Perubahan Penggunaan Tanah

Untuk mengoptimalkan sistem pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana, diperlukan penerapan dan mekanisme prosedur kerja yang jelas sederhana dan transparan, karena jika prosedur pelayanan kurang jelas serta kurang efektif dan efisien, akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang akan dilayani Adapun prosedur dalam pelayanan kerjanya adalah sebagai berikut;

### 1. Prosedur Kelengkapan Berkas

Masyarakat ingin mendaftarkan tanahnya untuk membuat sertifikat tanah yang pertama sekali dilakukan adalah meminta informasi untuk meminta keterangan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan pendaftaran tanah. Berdasarkan hasil wawancara dengan (pegawai bagian hak tanah dan pendaftaran tanah), menyatakan bahwa persyaratan yang diperlukan masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya yaitu :

1. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama kali Persyaratannya :

1) Surat Permohonan

Pemohon mengisi blanko permohonan yang telah disediakan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana.

2) Identitas diri pemohon dan atau kuasanya (fotocopy KTP dan KK yang berlaku), dengan menunjukkan aslinya.

- 3) Surat kuasa, jika permohonannya dikuasakan.
- 4) Bukti tertulis yang membuktikan adanya hak yang bersangkutan, yaitu :
  - a. Surat tanda bukti hak milik yang diterbitkan berdasarkan Peraturan Swapraja yang bersangkutan, atau
  - b. Surat keputusan pemberian hak milik dari pejabat yang berwenang, baik sebelum ataupun sejak berlakunya UUPA, yang tidak disertai kewajiban untuk mendaftarkan hak yang diberikan, tetapi telah dipenuhi semua kewajiban yang disebut di dalamnya, atau
  - c. Pajak Bumi/Landrette, girik, pipil, kekitir dan Verponding Indonesia sebelum berlakunya Peraturan pemerintah Nomor 10 tahun 1961
  - d. Akta pemindahan hak atas tanah yang dibuat dibawah tangan yang dibubuhi tanda kesaksian oleh kepala adat/kepala desa/kelurahan yang dibuat sebelum berlakunya Peraturan Pemerintah ini dengan disertai alas hak yang dialihkan, atau
  - e. Akta pemindahan hak atas tanah yang dibuat oleh PPAT, yang tanahnya belum dibukukan dengan disertai alas hak yang dialihkan, atau
  - f. Surat penunjukan atau pembelian kaveling tanah pengganti tanah yang diambil oleh Pemerintah daerah, atau
  - g. Surat keterangan riwayat tanah yang pernah dibuat oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan disertai alas hak yang lainnya, atau
  - h. Surat-surat bukti kepemilikan lainnya yang terbit dan berlaku sebelum di berlakunya UUPA.

## 2. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali pengukuran hak Persyaratannya:

- 1) Surat Permohonan  
Pemohon mengisi blanko permohonan yang telah disediakan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bombana.
- 2) Identitas diri pemohon dan atau kuasanya (fotocopy KTP dan KK yang berlaku), dengan menunjukkan aslinya.
- 3) Surat kuasa, jika permohonannya dikuasakan.
- 4) Bukti perolehan kepemilikan tanah disertai :
  - a. Pernyataan pemohon bahwa telah menguasai secara fisik selama 20 tahun terus menerus, dengan disaksikan oleh dua orang saksi dan diketahui oleh Kepala Desa/lurah.
  - b. Keterangan Kepala Desa/Lurah dengan saksi dua orang tertua adat/penduduk setempat yang membenarkan penguasaan tanah tersebut.
  - c. Asli Akta Jual Beli/Akta Hibah/Akta Pembagian Hak Bersama
  - d. Asli segel jual Beli/akta Hibah/Akta Pembagian Hak Bersama
- 5) Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan
- 6) Bea perolehan Hak atas tanah dan Bangunan yang sudah lunas, walaupun nihil
- 7) Surat keterangan warisan dan Surat Kematian
- 8) Surat pernyataan
- 9) Berita acara kesaksian
- 10) Permohonan Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah
- 11) Surat Pernyataan tidak melanggar ketentuan pemilikan/penguasaan tanah

Persyaratan tersebut disesuaikan dengan alas hak yang diajukan oleh pemohon. Misalnya pemohon pendaftaran tanah dikarenakan jual beli, maka harus disesuaikan dengan akta jual beli. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang bernama Halim mengenai kelengkapan berkas menyatakan :

“untuk mengurus sertifikat itu ribet, saya sudah berapa kali bolak balik untuk keperluan berkas yang belum terpenuhi untuk dilengkapi.” (hasil wawancara pada tanggal 23 juni 2019).

Menanggapi hal tersebut terkait terlalu berbelit-belitnya pengurusan tanah. (pegawai Seksi hak tanah dan pendapatan tanah) mengatakan : “mungkin permasalahannya adalah masyarakat belum tau apa-apa saja yang dibutuhkan untuk mendaftarkan tanahnya karena banyak dokumen-dokumen yang diperlukan untuk kejelasan yang real untuk penerbitan sertifikatnya”.

Tabel 2. Tanggapan Masyarakat Tentang Kelengkapan Berkas dan Prosedur Penerbitan Sertifikat

No.	Tanggapan responden	Responden	Persentase
1	Mengetahui	5	25%
2	Tidak mengetahui	15	75%
	Total	20	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 20 responden masyarakat yang ditanya mengenai pengetahuan kelengkapan berkas dan prosedur penerbitan sertifikat, 5 diantaranya mengakui jika mereka sudah mengetahui prosedur dan apa-apa saja yang diperlukan untuk mengurus pendaftaran tanah. Namun selain itu, ada 15 orang mengakui bahwa mereka belum mengetahui prosedur dan apa-apa saja yang diperlukan untuk mengurus pendaftaran tanah. Ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur penerbitan sertifikat tanah dan kelengkapan berkas.

Nampak bahwa beberapa masyarakat masih merasakan tata cara pelayanan pendaftaran tanah itu masih terlalu berbelit-belit dan sulit dipahami oleh orang awam. Sehingga masyarakat menimbulkan rasa enggan untuk mengurus pendaftaran tanah bila benar-benar tidak mendesak dibutuhkan. Dibutuhkan sosialisasi yang lebih banyak lagi kepada masyarakat yang kurang memahami bagaimana prosedur dan persyaratan yang berlaku, agar tidak terjadi kesalahpahaman kepada masyarakat sebagai pemohon, BPN juga dapat memudahkan prosedurnya kepada masyarakat agar dapat dipahami dan dapat mendapatkan rasa keadilan pada pelayanan.

## 2. Kepastian Waktu

Kepastian waktu pengurusan pendaftaran tanah pada kantor pertanahan/ATR Kabupaten Bombana sangat menentukan dalam penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Waktu merujuk pada cara biasanya antara masyarakat itu sendiri dengan pihak petugas pelaksana yang melayaninya. Hal yang diharapkan dari sebuah perjanjian atau janji terealisasi sebagaimana diharapkan sebagai wujud nyata moral seorang pelaksana pengurusan pendaftaran tanah bagi masyarakat yang dijanjikan. Peraturan Pemerintah No. 128 tahun 2015, lamanya pengurusan sertifikat adalah sebagai berikut:

1. 38 (tiga puluh delapan) hari untuk tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha dan tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m<sup>2</sup>
2. 57 (lima puluh tujuh) hari untuk tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha dan tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 2.000 m<sup>2</sup> s.d. 5.000 m<sup>2</sup>
3. 97 (sembilan puluh tujuh) hari untuk tanah yang luasnya lebih dari 5.000 m<sup>2</sup>.

Tetapi dalam pengerjaannya didapati melebihi dari Standar yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya terdapat berbagai macam kendala hambatan-hambatan yang menyebabkan pelaksanaan pendaftaran tanah ini selesai tidak tepat pada waktunya atau lebih lama dari waktu yang ditetapkan. Seperti apa yang dikatakan oleh masyarakat yang bernama Ibu Hasni mengatakan bahwa : “saya sudah berapa kali bolak-balik seharusnya dari waktu yang janjikan harusnya sudah selesai tapi sampai sekarang belum selesai dan saya masih harus bolak-balik” (wawancara bapak ngatimin pada tanggal 23 juni 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 20 responden masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi pertanahan berupa sertifikat, 11 diantaranya mengakui jika pengurusan sertifikat tersebut lebih lama dibandingkan dari kesepakatan yang disampaikan oleh pegawai Badan Pertanahan Nasional /ATR di kabupaten Bombana. Namun selain itu, 9 orang mengakui bahwa pengurusan administrasi pertanahan berupa sertifikat sudah tepat waktu dalam proses penyelesaiannya. Hal ini membuktikan bahwa mekanisme pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bobana dari segi ketepatan waktu masih belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur. Adapun masyarakat yang seharusnya sudah mendapatkan sertifikatnya, namun merasakan kenyataan sebaliknya.

Berdasarkan pernyataan bidang seksi hak tanah dan pendapatan tanah mengatakan bahwa: “Hal ini sangat wajar terjadi dikarenakan banyaknya berkas yang masuk sedangkan yang mengerjakan berkas tersebut kurang, butuh tambahan staff orang agar semua berkas dapat diselesaikan tanpa adanya penumpukan berkas lagi.”(wawancara pada tanggal 27 juni 2019).

Ditelaah secara konseptual pelayanan, maka ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karenanya walaupun sifat perjanjian yang dibuat secara hukum tidak dapat diabaikan. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat salah satu indikatornya harus tepat waktu

### 3. Proses Penerbitan Sertifikat

Sesuai ketentuan Pasal 19 Undang-undang Pokok Agraria (UUPA) bahwa pendaftaran tanah diselenggarakan, dilaksanakan oleh Kantor pertanahan/ATR Kabupaten Bombana selatan yang dikerjakan oleh stafnya sesuai bidangnya. Kegiatan pelayanan pendaftaran tanah dilakukan atas permohonan yang bersangkutan, permohonan tersebut meliputi permohonan untuk :

1. Melakukan pengukuran bidang tanah untuk keperluan tertentu.
2. Mendaftar hak baru berdasarkan alas hak atau syarat kelengkapan berkas yang telah dijelaskan pada persyaratan berkas diatas.
3. Mendaftar hak lama berdasarkan alat bukti yang membuktikan adanya hak yang bersangkutan sebagaimana dimaksud dalam PP No.24 Tahun 1997.

Standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan pendaftaran tanah sebagai berikut :

- 1) Petugas Loker 2a Pengukuran, pengembalian batas
  - a. Menerima dan meregistrasi surat permohonan pengukuran tanah dan mengagendakan permohonan pengukuran.
  - b. Memberikan tanda terima berkas permohonan pengukuran tanah yang lengkap.
  - c. Membuat surat tugas ke petugas ukur agar tanah pemohon di ukur bidang tanahnya.
  - d. Setelah diadakan pengukuran dan petugas ukur telah menggambarkan bidang tanah pada surat ukur/gambar ukur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - e. Mengisi daftar isian yang mengenai penetapan batas.
  - f. Menyampaikan berkas permohonan pengukuran bidang tanah ke kasubsi survey pengukuran tanah .
- 2). Petugas Loker 2b. Pelayanan Konversi/pengakuan, Pemberian Hak, Peningkatan Hak :
  - a. Menerima dan meregistrasi surat permohonan di agendakan Tata usaha
  - b. Memberikan tanda terima berkas permohonan pengukuran tanah yang lengkap.
  - c. Menyampaikan berkas permohonan ke kasubsi pendaftaran tanah dan pemberian hak atas tanah.
- 3). Kasubsi penetapan hak atas tanah
  - a. Mempelajari dokumen
  - b. Melaksanakan koordinasi dengan kasubsi survey pengukuran tanah dan pemetaan tanah untuk merencanakan kegiatan pemeriksaan tanah "A" kelapangan bersama petugas ukur.
  - c. Membuat disposisi ke petugas pelaksana/staff pengelola
  - d. Petugas pelaksana/staff pengelola bidang hak tanah dan pendaftaran tanah
  - e. Mengagendakan berkas permohonan pemilik
  - f. Memeriksa dan meneliti kelengkapan data yuridis dan data fisik
  - g. Menyerahkan berkas kepada pemeriksaan tanah "A" untuk meneliti dan mengecek kelengkapan berkas data yuridis dan data fisik
  - h. Membuat konsep surat kepada pemohon untuk melengkapi atau meminta penjelasan
    - i. Membuat konsep surat penolakan kepada pemohon.
    - j. Membuat konsep SK
    - k. Membuat surat pengantar usul ke Kanwil
- 5). Kasubsi penetapan hak atas tanah
  - a. Paraf konsep surat
  - b. Paraf konsep SK
  - c. Paraf surat usulan ke kanwil BPN
- 6). Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah
  - a. Paraf konsep surat
  - b. Paraf konsep SK
  - c. Paraf konsep surat penolakan

- d. Paraf surat usulan ke kanwil BPN
- 7). Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bombana
  - a. Tanda terima permintaan kelengkapan
  - b. Tanda tangan surat keputusan pemberian hak
  - c. Tanda tangan urusan surat pengantar usul ke kanwil BPN
- 8). Kepala urusan umum
  - a. Memberikan tanggal dan nomor surat
  - b. Memberikan tanggal dan nomor surat keputusan pemberian hak
  - c. Memberikan surat pemberitahuan kepada pemohon mengenai kelengkapan berkas yang harus dipenuhi berupa pemasukan kepada Negara dan BPHTB
  - d. Memberikan tanggal dan nomor surat usul ke Kanwil

Proses penerbitan sertifikat dalam pelayanan pendaftaran tanah:

#### 1. Pengukuran

Setelah petugas menerima perintah pengukuran maka segera melakukan persiapan sebagai berikut:

- 1) Memeriksa tersedianya sarana peta seperti peta pendaftaran atau peta dasar pendaftaran atau peta lainnya pada lokasi yang dimohon.
- 2) Merencanakan pengukuran diatas peta pendaftaran atau peta-peta lainnya memenuhi syarat, apabila tanah yang dimohon belum mempunyai gambar situasi/surat ukur.
- 3) Memberikan pemberitahuan tertulis kepada pemohon mengenai waktu penetapan batas dan pengukuran.

Sebelum pelaksanaan pengukuran bidang tanah, petugas ukur dari Kantor Pertanahan terlebih dahulu menetapkan batas-batas bidang tanah dan pemohon memasang tanda-tanda batas.

#### 2. Pengumpulan dan penelitian data yuridis bidang tanah

Untuk keperluan pendaftaran hak baru dan hak lama pengumpulan dari penelitian alat bukti dilakukan oleh seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah pada Kantor Pertanahan. Dalam hal ini penelitian dokumen ternyata bahwa bukti kepemilikan tanah berupa bukti-bukti tertulis tersebut sudah lengkap, maka Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah pada Kantor Pertanahan menyiapkan pengumuman.

Dalam hal ini dari penelitian dokumen ternyata bahwa bukti kepemilikan tanah berupa bukti-bukti tertulis tidak lengkap, atau dalam hal bukti hak yang dapat diajukan, maka penelitian data yuridis bidang tanah tersebut dilanjutkan oleh Panitia Pemeriksaan Tanah atau Panitia A.

Panitia Pemeriksaan Tanah atau Panitia A terdiri dari :

- 1) Kepala Seksi Pengukuran dan pemetaan tanah = 1 orang
- 2) Kepala seksi Hak atas Tanah dan pendaftaran tanah = 1 orang
- 3) Kepala Seksi Pengaturan Penguasaan dan Pemanfaatan Tanah = 1 orang.

Untuk keperluan penelitian data yuridis tersebut Kepala seksi Hak tanah dan Pendaftaran Tanah menyerahkan alat-alat bukti yang ada dan daftar isian yang sudah diisi sebagian dalam rangka penetapan batas bidang tanah kepada Panitia A. Setelah penelitian data yuridis selesai dilakukan, maka Panitia A menyerahkan daftar isian yang sudah diisi Kepala Seksi Hak atas Tanah dan Pendaftaran Tanah yang selanjutnya menyiapkan pengumuman data fisik dan data yuridis.

Tugas Panitia A dalam pendaftaran tanah adalah sebagai berikut ;

- a. Meneliti data yuridis bidang tanah yang tidak dilengkapi dengan alat bukti tertulis mengenai kepemilikan tanah secara lengkap
- b. Melakukan pemeriksaan lapangan untuk menentukan kebenaran alat bukti yang diajukan oleh pemohon pendaftaran tanah.
- c. Mencatat sanggahan/keberatan hasil penyelesaian.
- d. Membuat kesimpulan mengenai data yuridis bidang tanah yang bersangkutan
- e. Mengisi daftar isian

Untuk menilai kebenaran pernyataan pemohon dan keterangan saksi-saksi yang diajukan dalam pembuktian hak, Panitia A dapat :

- a. Mencari keterangan tambahan dari masyarakat yang berada di sekitar bidang tanah tersebut yang dapat digunakan untuk memperkuat kesaksian atau keterangan mengenai pembuktian kepemilikan tanah tersebut.
- b. Meminta keterangan tambahan dari masyarakat yang diperkirakan dapat mengetahui riwayat kepemilikan bidang tanah tersebut dengan melihat usia lamanya bertempat tinggal di daerah tersebut.
- c. Melihat keadaan bidang tanah di lokasinya untuk mengetahui apakah yang bersangkutan secara fisik menguasai tanah tersebut atau digunakan pihak lain dengan seizin yang bersangkutan, dan selain itu dapat menilai bangunan dan tanaman yang ada diatas bidang tanah yang dapat digunakan sebagai petunjuk untuk membuktikan kepemilikan seseorang atas bidang tanah tersebut. Hasil penelitian data yuridis oleh Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dan atau Panitia A dicantumkan dalam Risalah Penelitian Data Yuridis dan Penetapan Batas.

### 3. Pengumpulan Data Fisik dan Data Yuridis, dan pengesahannya

Kutipan data yuridis dan data fisik yang sudah dicantumkan dalam risalah penelitian data Yuridis dan penetapan Batas dimasukkan dalam Daftar Data Yuridis dan Data Fisik Bidang Tanah. Untuk memberi kesempatan bagi yang berkepentingan mengajukan keberatan atas data fisik dan data yuridis mengenai bidang tanah yang dimohon pendaftarannya, maka daftar data yuridis dan data fisik bidang tanah dan peta bidang tanah yang bersangkutan diumumkan di Kantor Pertanahan dan kantor Kepala Desa/Kelurahan letak tanah selama 60 hari.

Dengan mempertimbangkan kemungkinan masalah pertanahan yang akan timbul Kepala Kantor Pertanahan dapat memutuskan bahwa pengumuman mengenai data fisik dan data yuridis mengenai tanah yang dimohon pendaftarannya dilaksanakan melalui harian umum setempat atau di lokasi tanah tersebut atas biaya pemohon.

Setelah jangka waktu pengumuman berakhir, maka data fisik dan data yuridis tersebut disahkan oleh Kepala Kantor Pertanahan dengan berita acara pengesahan data fisik dan data yuridis. Apabila pada waktu pengesahan data fisik dan data yuridis masih ada kekurangan lengkap data atau masih ada keberatan yang belum diselesaikan, maka pengesahan tersebut dilakukan dengan catatan mengenai hal-hal yang belum lengkap dan atau keberatan yang belum diselesaikan. Kepada pihak yang mengajukan keberatan disampaikan tertulis agar segera mengajukan gugatan ke Pengadilan.

### 4. Penegasan Konversi dan Pengakuan Hak

Berdasarkan berita acara pengesahan data fisik dan data yuridis apabila hak atas tanah yang alat bukti tertulisnya lengkap dan alat bukti tertulisnya tidak lengkap tetapi ada keterangan saksi maupun pernyataan yang bersangkutan dan tanahnya dikuasai oleh pemohon atau oleh orang lain berdasarkan persetujuan pemohon, oleh Kepala Kantor Pertanahan ditegaskan konversinya menjadi pemegang hak yang terakhir. Sedangkan untuk hak atas tanah yang alat bukti kepemilikannya tidak ada tetapi telah dibuktikan kenyataan penguasaan fisiknya selama 20 tahun oleh Kepala Kantor Pertanahan diakui sebagai hak yang terakhir.

### 5. Pembukuan Hak

Berdasarkan alat bukti hak baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 PP No.24 Tahun 1997, penegasan konversi dan pengakuan hak terhadap hak-hak atas tanah, yang data fisik dan atau data yuridisnya tidak lengkap atau masih disengketakan dibukukan dengan catatan dalam buku tanah mengenai hal-hal yang kurang lengkap atau disengketakan.

Dalam pembukuan hak pembatasan-pembatasan yang bersangkutan dengan hak tersebut, termasuk pembatasan dalam pemindahan hak Penandatanganan buku tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, dengan ketentuan bahwa dalam hal Kepala Kantor Pertanahan berhalangan atau dalam rangka melayani permohonan pendaftaran tanah yang bersifat massal Kepala Kantor Pertanahan dalam melimpahkan kewenangan menandatangani buku tanah tersebut kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah.

### 6. Penerbitan Sertifikat

Hak-hak atas tanah, yang sudah didaftar dalam buku tanah dan memenuhi syarat untuk diberikan tanda bukti haknya. Data yuridis yang dicantumkan yang dicantumkan dalam sertifikat meliputi juga pembatasan-pembatasan.

Dokumen alat bukti hak lama yang menjadi dasar pembukuan dicoret silang dengan tinta dengan tidak menyebabkan tidak terbacanya tulisan/tanda yang ada atau diberi teraan berupa cap atau tulisan yang menyatakan bahwa dokumen itu sudah dipergunakan untuk pembukuan hak, sebelum disimpan sebagai warkah.

Penandatanganan sertifikat dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, dengan ketentuan bahwa dalam hal Kepala Kantor berhalangan atau dalam rangka melayani permohonan pendaftaran tanah yang bersifat massal Kepala Kantor Pertanahan dapat melimpahkan kewenangan menandatangani sertifikat tersebut kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran tanah. Setelah semua proses telah diselesaikan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada, maka sertifikat diserahkan kepada pemegang hak atau kuasanya. Pelaksanaan pendaftaran tanah dilaksanakan atas permintaan pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang berhak atas obyek pendaftaran tanah yang bersangkutan atau kuasanya.

Berdasarkan proses penerbitan sertifikat tanah di atas, maka menurut peneliti menunjukkan bahwa prosedur yang ditetapkan dalam standar pelayanan kantor pertanahan/ATR kabupaten Bombana telah dipublikasikan sehingga terwujudnya asas keterbukaan.

Kelengkapan yang memadai dalam pelaksanaannya dan kesinambungan dalam pemeliharaan datanya, data yang tersedia menunjukkan keadaan yang baru (mutakhir), sehingga terwujudnya asas mutakhir.

### **Faktor-Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Sertifikat hak Milik Atas Tanah Oleh Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana**

Dari hasil penelitian dilapangan bahwa dalam kebijaksanaan pelaksanaan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bomana sudah berjalan sesuai dengan ketentuan SOP namun belum efektif dalm pelaksanaan pelayanannya karena masih ada masyarkat yang mengeluh karena tidak mendapatkan keadilan dalam pelayanannya hal ini di pengaruhi bebarapak faktor Faktor -faktor sebagai berikut ;

#### 1. Jarak antar wilayah tanah yang diukur.

Salah satu alasan mengapa persoalan lambatnya pelayanan administrasi pertanahan berupa pengurusan sertifikat terselesaikan karena wilayah di Kabupaten Bombana itu begitu luas. Jarak antar desa ke desa yang lain kadang-kadang harus ditempuh begitu lama.

#### 2. Kurangnya sumber daya manusia

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah bukan merupakan pekerjaan yang ringan akan tetapi merupakan pekerjaan yang berat yang banyak membutuhkan tenaga ahli di bidangnya. Di Kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR ini, jumlah tenaga ahli yang menangani pelaksanaan pendaftaran tanah masih sangat terbatas. Hal ini dilihat dari menumpuknya pekerjaan pendaftaran tanah, yang menyebabkan pelayanan menjadi sangat lambat dan tidak tepat waktu.

#### 3. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan kelengkapan berkas dalam pengurusan sertifikat tanah.

Hal ini menjadi faktor penghambat dikarenakan masih ada masyarakat yang ketika datang ke bpn berkasnya tidak lengkap. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 20 responden masyarakat yang ditanya mengenai pengetahuan kelengkapan berkas dan prosedur penerbitan sertifikat, 5 diantaranya mengakui jika mereka sudah mengetahui prosedur dan apa-apa saja yang diperlukan untuk mengurus pendaftaran tanah. Namun selain itu, ada 15 orang mengakui bahwa mereka belum mengetahui prosedur dan apa-apa saja yang diperlukan untuk mengurus pendaftaran tanah. Ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur penerbitan sertifikat tanah dan kelengkapan berkas.

### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Bombana masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari kejelasan informasi mengenai kelengkapan berkas pemohon dan ketepatan waktu yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pegawai pendaftaran tanah.

2. Dalam pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah terdapat faktor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan tersebut yaitu: Jarak antarwilayah tanah yang diukur, kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan kelengkapan berkas dalam pengurusan sertifikat tanah.

## E. Referensi

- Abdurrahman. 2003. *Beberapa Aspek tentang Hukum Agraria*. Penerbit Alumni Bandung: Bandung
- Nawawi, A. B. (2001). *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*. PT Citra Aditya Bhakti : Bandung.
- Harsono, B. (2003). *Hukum Agraria Indonesia*, Penerbit Djambatan: Jakarta,
- Thamrin, H. (2013). *Hukum Pelayanan Publik*. Aswaja Presindo: Yogyakarta.
- Nisjar S. K. (2001). Beberapa Catatan tentang Good Governance. *Jurnal Admistrasi Pembangunan* 1(2).
- Kusumaatmadja, M. (2006). *Pembinaan Hukum dalam Rangka Pembangunan Nasional*. Bina Cipta: Bandung.
- Negara, L. A., & Perkantoran, B. P. P. (1961). *Lembaga Administrasi Negara*. Lembaga Administrasi Negara. Pamudji S. 2006. *Ekologi Administrasi Negara*, Bina Aksara : Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1997 Tentang Mekanisme Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
- Ridwan, J., & Sodik, A. (2009). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*. Sinar Grafika: Bandung
- Sinambela, L. Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin, dkk, (2012). *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press : Malang.
- Wignyosoebroto, S. (1995). *Hukum Kolonial dan Dinamika Sosial Politik dalam Perkembangan Hukum di Indonesia*. Rajawali Pers: Jakarta
- Bambang, S., dkk, (2006). *Metode Penelitian Hukum*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Tim Penyusun. 1990. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Dasar Pokok – Pokok Agraria (UUPA)
- Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- Esmi, W. (2005). *Sebuah Telaah Sosiologis*. PT. Suryandaru Utama: Semarang.
- Putra, I. W., & Rasjidi, L. (1993). *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Remaja Rosdakarya, Bandung.