



## Analisis Efektivitas Sistem Pemrosesan Sertifikat Tanah (Studi Kasus Pada Kantor Pertanahan Kota Metro)

Salsabila Mardiyah Prasetyawati<sup>1</sup>, Suyanto<sup>2</sup>, Yulita Zanaria<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Jl Ki Hajar Dewantara, 34111, Lampung Indonesia

<sup>3\*</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Jl Ki Hajar Dewantara, 34111, Lampung Indonesia

E-mail: [salsabilamardiyahp@gmail.com](mailto:salsabilamardiyahp@gmail.com)<sup>1)</sup>

[yanto.metro@gmail.com](mailto:yanto.metro@gmail.com)<sup>2)</sup>

[yulitzanaria8@gmail.com](mailto:yulitzanaria8@gmail.com)<sup>2)</sup>

### ARTICLE INFO

Article history: (9 PT)  
Received 00 Maret 2018  
Received in Revised 00  
April 2018  
Accepted 00 Juni 2018

Keyword's :  
Effectiveness, System,  
Processing, Land  
Certificate .

### ABSTRACT

This study aims to determine the procedure for processing land certificates at the Metro City Land Office. The type of research used is interactive quantitative research. The data analysis technique used is using triangulation with the source means comparing and checking back the degree of confidence of an information obtained through time and different tools in qualitative methods. The results showed that the Land Certification Services in Metro City Regency had been running well, these qualities included: Direct evidence, namely continuous socialization, with complete and modern equipment, and the results achieved for three years were 10,207 certified plot of land. Reliability, namely carrying out a fast and thorough service process in accordance with established procedures. Responsiveness, namely responding clearly and quickly to complaints from the community regarding land issues. Assurance is the ability and knowledge of good and transparent Larasita officers in terms of costs for certification. Empathy is a good attitude, courtesy and a little attention from officers to the community using Larasita services. The supporting factors include: regulations, organization, income, abilities and skills, and service facilities. Meanwhile, the inhibiting factor is the lack of public awareness to carry out land certification.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pemrosesan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Metro. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif interaktif. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem informasi sertifikasi tanah dirancang untuk membantu proses pembuatan surat tanah atau sertifikat di Kantor Pertanahan Metro. Faktor pendukung dan penghambat dalam pemrosesan sertifikat tanah Kota Metro adalah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Pelaksanaan pelayanan pemrosesan sertifikat tanah Kota Metro telah terlaksana dengan efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan tercapainya target program dan pernyataan dari para narasumber

Expensive : Jurnal Akuntansi

Website : <http://www.fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JA>

This article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution in any medium, provided the original work is properly cited.



\* Corresponding author. Telp.: +6281-0000-0000; fax: +0-000-000-0000. E-mail address: [author@institute.xxx](mailto:author@institute.xxx)  
Peer review under responsibility of Expensive: Accounting Journal. [xxxx-xxxx](#).

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama kepada institusi birokrasi. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Untuk itu, institusi birokrasi perlu menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan. Penataan dan pembinaan, dan pendayagunaan aparatur yang “gagap teknologi” sangat diperlukan untuk menghadapi tantangan perkembangan zaman ini untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan yang didambakan masyarakat.

Pembekalan keterampilan dan pengetahuan akan teknologi menjadi kebutuhan bagi aparatur birokrasi saat ini. Peningkatan tuntutan dan kebutuhan masyarakat haruslah diimbangi dengan peningkatan keterampilan dan kompetensi aparatur birokasinya juga. Selain itu, dituntut juga kinerja yang efektif dan efisien. Dengan ini, pelayanan terhadap masyarakat benar-benar menjadi prioritas utama dan para aparat birokrasi sebagai pelayan masyarakat akan lebih mampu melayani, mengayomi, dan menumbuhkan partisipasi masyarakat, sehingga birokrasi yang baik dan sesuai dengan harapan serta aspirasi masyarakat dapat tercipta. Salah satu pelayanan yang menjadi sorotan masyarakat sekarang ini adalah pelayanan yang menyangkut proses pengurusan sertifikat tanah. Hal ini didasarkan atas kebutuhan masyarakat atas tanah dan rumah yang kian hari kian meningkat.

Semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk, maka semakin bertambah juga kebutuhan hidup penduduk, salah satu kebutuhan primer yang penting bagi kelangsungan hidup penduduk adalah kebutuhan tanah dan rumah. Hal ini disebabkan bahwa tanah dan rumah berfungsi sebagai tempat tinggal ataupun tempat usaha. Kebutuhan masyarakat atas tanah dan rumah setiap tahun semakin meningkat. Maka kebutuhan dalam pembuatan sertifikat tanah akan meningkat pula, karena sertifikat tanah merupakan bukti kepemilikan tanah yang sah oleh seseorang.

Menurut PP No. 24, sertifikat merupakan surat tanda bukti hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan. Sertifikat juga

memiliki fungsi yaitu sebagai surat bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya.

Setiap orang atau badan hukum berhak memiliki bangunan gedung serta memperoleh bukti sah kepemilikannya, agar terhindar dari konflik dan sengketa. Bukti surat kepemilikan gedung, baik untuk rumah ataupun tempat usaha yang diperoleh dari pendataan bangunan gedung untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan yang dilakukan oleh daerah setempat. Dalam hal ini, Badan Pertanahan Nasional merupakan sarana untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk membuat sertifikat tanah.

Kebutuhan masyarakat akan tanah dan rumah dapat memunculkan konflik dan sengketa, baik antara perorangan maupun suatu kelompok terkait. Sengketa yang dimaksud diantaranya, sengketa waris, sengketa kepemilikan, sengketa penguasaan tanpa hak atas tanah dan rumah secara perseorangan. Bahkan terjadi pengusuran terhadap bangunan-bangunan liar yang ada di atas tanah negara atau perorangan. Semuanya itu merupakan fenomena konflik yang kian hari kian banyak terjadi pada saat-saat sekarang ini. Untuk menghindari permasalahan seputar kepemilikan maupun penguasaan atas tanah dan atau rumah, maka perlu diketahui tentang apa saja hal yang penting yang menyangkut hak atas tanah dan atau rumah tersebut. Persoalan-persoalan yang menyangkut rumitnya pengurusan sertifikat tanah dengan waktu yang lama, berbelit-belit, tidak jelas, dan segudang masalah lain yang terjadi setiap pengurusan surat-surat tanah. Sehingga hal seperti ini terkesan disengaja oleh pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan. Hal ini juga akan berdampak pada masyarakat yang akan malas untuk mengurus hak atas tanahnya.

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tentang standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional, dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dipandang perlu dilakukan penyederhanaan dan percepatan pelayanan pertanahan tertentu kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan jenis dan waktu penyelesaian pelayanan pemeriksaan (pengecekan) sertifikat, peralihan hak, hak tanggungan, pemecahan, pemisahan dan penggabungan sertifikat, perubahan hak milik untuk rumah tinggal dan ganti nama pada Kantor Pertanahan.

Demi menjamin kepastian hukum dan ketertiban hukum dalam pembuatan bangunan gedung harus memenuhi persyaratan teknis dan administrasi terkait. Seiring dengan hal tersebut, maka dalam rangka memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum terhadap hak-hak warga negaranya, baik hak perseorangan maupun publik atas tanah dan rumah. Pemerintah telah menekankan pentingnya pendaftaran hak atas tanah serta pengurusan

izin mendirikan bangunan. Berbagai peraturan baik dari sifatnya yang paling umum hingga teknis sekalipun tentang pendaftaran hak atas tanah dan perizinan mendirikan bangunan, baik rumah tinggal ataupun bangunan untuk tempat usaha telah dibuat dan diberlakukan oleh pemerintah. Harapannya, seluruh lapisan masyarakat dapat memperhatikan sejumlah peraturan terkait hal tersebut dengan cermat dan seksama, sehingga benar-benar muncul kesadaran akan pentingnya mengurus bukti hak milik atas tanah dan rumah. Opini masyarakat tentang persoalan-persoalan atau yang menyangkut rumitnya pengurusan sertifikat tanah dengan waktu yang lama, berbelit-belit, tidak jelas dan segudang permasalahan lain yang mewarnai proses pengurusan surat-surat tanah. Sehingga fenomena yang semacam ini terkesan telah membudaya atau sengaja dilakukan oleh pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan dalam hal ini.

Kantor Pertanahan Kota Metro sebagai instansi yang berfungsi dibidang pelayanan publik dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Metro juga harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat mempermudah dalam pelayanan sertifikat tanah. Salah satu wujud pelayanan yang baik adalah mempermudah dalam pembuatan sertifikat tanah sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara Kantor pertanahan kota Metro sudah menganjurkan kepada masyarakat yang memiliki tanah atau bangunan untuk membuat sertifikat tanah yang sah, tetapi masyarakat kadang malas untuk mengurus sertifikat tanahnya, karena mereka masih beranggapan mengurus sertifikat tanah disamping repot dan sudah terbayang prosesnya pasti rumit. Kadang kalau tidak jeli dalam pengurusan sertifikat tanah maka akan selalu dibayangi dengan ulah oknum maupun sosok penghubung mafia sertifikat dengan menjanjikan proses sertifikasi cara cepat dan instant tentunya dengan tambahan biaya dibawah tangan. Adanya anggapan dari masyarakat tentang sulitnya mengurus sertifikat tanah dengan ditambah biaya yang mahal, tidak ada kepastian waktu serta proses pelayanan yang berbelit-belit, yang akhirnya berdampak pada banyaknya tanah yang masih belum bersertifikat, khususnya di Kabupaten Karanganyar. Dari sekitar 68.000 bidang tanah yang menjadi obyek sertifikasi, 75% di antaranya atau 48.000 bidang sudah bersertifikat, sehingga 25 % atau 20.000 bidang tanah masih belum bersertifikat.

Opini masyarakat tentang persoalan-persoalan yang menyangkut rumitnya pengurusan sertifikat tanah dengan waktu yang lama, berbelit-belit, tidak jelas dan segudang

permasalahan lain yang mewarnai setiap pengurusan surat-surat tanah. Sehingga hal semacam ini terkesan disengaja oleh pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan, dan akan berdampak pada masyarakat yang malas untuk mengurus hak atas tanahnya dalam memperoleh kepastian hukum atas bidang tanah yang dikuasai atau dimilikinya. Semua pasti sepakat, seiring perkembangan dan perjalanan waktu, kondisi seperti itu harus dikikis habis. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan serta melihat pentingnya pengembangan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Metro, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan mengambil judul “Analisis Efektivitas Sistem Pemrosesan Sertifikat Tanah (Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Metro)”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan lebih menitikberatkan pada penelitian studi kasus karena merupakan dorongan untuk mendokumentasikan hasil klien atau pelanggan perorangan dalam peningkatan program dengan belajar memilih yang keluar, gagal, atau berhasil dan berupaya menggambarkan unit dengan mendalam, detail, dalam konteks, dan secara holistik. Penelitian ini pula tidak terlepas dari penelaahan pustaka (*library research*), terutama dalam penyusunan kerangka dasar dan landasan teori. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif interpretive yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan harus mampu menjelaskan secara tepat fenomena yang terjadi secara sistematis, aktual dan akurat sesuai dengan fakta yang ada dengan mengumpulkan data, menjelaskan dan menganalisa secara obyektif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan George Edward III bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan atau program yaitu, Komunikasi, sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi yang di kategorikan sebagai faktor penghambat dan faktor pendukung.

### **A. Faktor Pendukung**

#### **1. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merupakan salah satu dari empat faktor yang mempengaruhi jalannya implementasi atau penerapan suatu kebijakan. Dimana dari hasil penelitian

dan pengamatan 8 langsung yang dilakukan penulis, menyatakan bahwa secara mendasar satu-satunya faktor yang mendukung jalannya penerapan kebijakan program Larasita di Kota Metro adalah struktur birokrasi. Hal ini disebabkan karena dalam menjalankan atau menerapkan kebijakan program Larasita maka Badan Pertanahan Nasional yang menjadi leading sector dari pelaksanaan program Larasita atau dengan kata lain, Badan Pertanahan Nasional disini yang bertindak sebagai badan pelaksana yang nantinya menunjuk Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota diseluruh Indonesia sebagai pelaksana yang ada di wilayah masing-masing. Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Menanggapi implementasi kebijakan program Larasita, penulis sendiri mengkategorikannya sebagai suatu bentuk implementasi kebijakan yang bersifat kompleks yang mana menuntut adanya kerjasama banyak pihak baik itu Kantor Pertanahan Kota Metro maupun masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan yang dikeluarkan pemerintah. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka memahami struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam Winarno, terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi". Berdasarkan penjelasan tersebut, maka secara garis besar faktor struktur birokrasi dapat membatu terselenggaranya kebijakan program larasita di Kota Metro, namun disisi lain terselenggaranya suatu kebijakan secara optimal atau efektif tidak hanya didukung oleh satu faktor tapi bebarapa faktor.

## B. Faktor Penghambat

### 1. Komunikasi

Sebagaimana yang kita ketahui bersama bahwa salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan program larasita adalah faktor komunikasi. Namun sebelum itu, perlu diketahui bahwa implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-

individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Hal inilah yang tidak berjalan secara efektif dalam pelaksanaan kebijakan program larasita di Kota Metro dimana para aktor-aktor yang terlibat langsung didalam pelaksanaan program larasita tidak berperan aktif didalam pelaksanaan program sehingga komunikasi tidak berjalan baik antara pelaksana kebijakan sesuai dengan tuntutan kebijakan yang dikeluarkan. Dari hasil pengamatan langsung di lapangan yang dilakukan oleh penulis memperlihatkan bahwa kurangnya konsistensi atau keseragaman dari pada ukuran dasar dan tujuan dari program kebijakan Larasita yang dikomunikasikan dengan kurang begitu baik di Kota Metro sehingga implementor seakan-akan kurang begitu mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan dari pada kebijakan Larasita yang hendak diterapkan atau dilaksanakan di Kota Metro. Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Inilah yang menyebabkan sumber informasi yang berbeda sehingga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Kemudian fakta yang terjadi di lapangan yang ditemukan oleh penulis yaitu tidak adanya komunikasi yang terjalin antara implementor dengan sasaran kebijakan atau dengan kata lain masyarakat. Berikut merupakan kutipan wawancara langsung yang dilakukan oleh 9 peneliti dengan salah seorang masyarakat yang mengatakan bahwa, selama ini yang kita tahu kalau kita mau mengurus sertifikat tanah cuma satu cara yaitu dengan mendatangi kantor agraria (Kantor Pertanahan Kota Metro) yang ada di Melonguane. Hasil wawancara di atas menunjukkan secara jelas bahwa sampai saat ini keberadaan dari pada kebijakan program larasita di Kota Metro secara mayoritas masyarakat belum mengetahuinya. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi antara implementor dengan masyarakat. Fakta ini juga diakui oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Metro yang secara jelas mengatakan bahwa selama ini dalam mensosialisasikan kebijakan Larasita hanya diikuti dalam mensosialisasikan program-program lain dari Kantor Pertanahan seperti program prona.

## 2. Sumber Daya

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan program larasita di Kota Metro sehingga penulis mengkategorikan sebagai kebijakan yang kurang efektif adalah faktor sumberdaya. Sementara kalau kita berbicara masalah sumberdaya, kita harus tahu komponen-komponen apa yang terkait di dalamnya. Komponen sumberdaya itu meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya

kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana. Melihat hal tersebut, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa dari faktor sumberdaya, pelaksanaan dari pada kebijakan program larasita di Kota Metro memang masih jauh dari keefektifan dan tuntutan dari pada maksud dan tujuan dari peraturan yang menyangkut tentang kebijakan program Larasita. Penulis menyatakan hal yang demikian karena hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah staf yang dimiliki oleh Kantor badan Pertanahan Kota Metro hanya berjumlah 18 orang, dimana yang bertindak sebagai implementor kebijakan program Larasita hanya empat orang dengan kemampuan skill yang pas-pasan. Selanjutnya dari komponen fasilitas- fasilitas yang dipakai untuk melakukan kegiatan program Larasita yang terdiri atas kendaraan roda empat dan roda dua cukup minim dimana kantor pertanahan Kabupaten Luwu Timur hanya memiliki satu unit mobil Larasita dan dua unit motor dan diperparah lagi dengan tidak adanya perangkat-perangkat pendukung yang tersedia didalam kendaraan operasional tersebut seperti ketersediaan komputer dan wireless internet yang biasanya dipergunakan untuk melakukan pengimputan data pemohon. Ketersediaan kendaraan operaional (mobil dan motor) itupun selama ini disalah gunakan oleh aparatur kantor pertanahan Kota Metro dimana kendaraan yang semestinya digunakan untuk melayani masyarakat yang bermohon melalui program larasita hanya dipakai sebagai kendaraan untuk turun mengukur objek tanah yang ada di lapangan. Fenomena inilah yang mendasari penulis menyatakan bahwa sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program larasita secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pelayanan dilapangan dengan baik. Apalagi diperparah dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang merupakan hal penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Sementara kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada. Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor, terakhir yang menyangkut sumberdaya adalah ketersediaan fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program larasita harus terpenuhi seperti, peralatan yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

### 3. Sikap atau Disposisi

Selain faktor komunikasi dan sumberdaya, salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Dimana Menurut Edward III dalam Winarno mengemukakan bahwa "kecenderungan- kecenderungan atau disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif". Artinya Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa para implementor baik yang berada di kantor Badan Pertanahan Kota Metro maupun para implementor yang ditugaskan langsung untuk turun ke lapangan tidak serius dalam melaksanakan kebijakan program larasita di wilayah Kota Metro. Penulis menyatakan demikian karena selama ini dalam hal sosialisasi kebijakan program larasita hanya diikutkan dalam proses sosialisasi program-program lain yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Metro seperti contohnya prona dan lain sebagainya. Berikut merupakan kutipan hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh penulis dengan pihak dari Kantor Badan Pertanahan Kota Metro yang mengatakan bahwa selama ini yang kami lakukan dalam hal sosialisasi terkait dengan program larasita itu kami ikutkan dalam mensosialisasikan program-program lain dari Kantor Pertanahan Kota Metro seperti sosialisai tentang program prona, dari itulah kita juga memperkenalkan program larasita. Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa para implemantor dari kebijakan program larasita setengah hati dalam melaksanakan program larasita di Kota Metro karena adanya tumpang tindih antara kebijakan yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional RI (Program Larasita dengan Prgram Prona). Disamping itu ketidak efisienan dari pelaksanaan kebijakan program larasita disebabkan pula oleh kurangnya dukungan dari pimpinan, sebagaimana kita ketahui bersama bahwa dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Namun, selama ini yang terjadi di lapangan terkait dengan pelaksanaan program larasita di Kota Metro yaitu menempatan pelaksana dengan orang-orang yang kurang respek dalam mendukung program karena kurangnya sumberdaya yang tersedia, kurang memperhatikan keseimbangan antara luas wilayah cakupan dengan jumlah pelaksana yang ada di daerah. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan atau program.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kabupaten Kota Metro sudah berjalan dengan baik, kualitas tersebut meliputi: Bukti Langsung, yaitu sosialisasi yang terus menerus dilakukan, serta dengan peralatan yang lengkap dan modern, dan hasil yang telah dicapai selama tiga tahun adalah

10.207 bidang tanah sudah bersertifikat Kehandalan yaitu melakukan proses pelayanan yang cepat dan teliti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Daya Tanggap yaitu menjawab dengan jelas dan cepat keluhan dari masyarakat mengenai masalah pertanahan. Jaminan yaitu kemampuan dan pengetahuan dari petugas larasita yang baik dan transparan dalam hal biaya untuk pensertifikatan. Empati yaitu sikap yang baik, sopan santun dan sedikit perhatian dari petugas kepada masyarakat pengguna jasa Larasita. Faktor-faktor pendukungnya antara lain: aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Sedang untuk faktor penghambatnya adalah mengenai masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan sertifikasi tanah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.P. Parlindungan. 2013. *Aneka Hukum Agraria*. Bandung: Alumni
- Boedi Harsono. 2017. *Hukum Agraria Indonesia (Himpunan Peraturan Peraturan Hukum Tanah)*. Jakarta: Djambatan.
- Endar Sugiarto. 2019. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Eko Yulian Isnur. 2018. *Tata Cara Mengurus Surat-surat Rumah dan Tanah*. Jakarta: PT. Buku Kita
- Fandy Tjiptono. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- H.A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- H.B. Sutopo. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Lexy J Moleong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Pustaka
- Srilusianingsih. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Komputerisasi Kantor Pertanahan (Loc) Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kota Metro*. Skripsi

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Cityzen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal)*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rina Dian Pertiwi. 2018. *Kualitas pelayanan imunisasi polio Untuk bayi (0-11 bulan) di puskesmas tasikmadu Kota Metro*. Skripsi
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Zulian Yamit. 2015. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Sumber-sumber lain:
- Agu. 2019. *BPN Kota Metro Bantah Proses Pembuatan Sertifikat Lambat*. Headline "CJDW FM" radio. 2009./www.dekrit.com.