

PERANAN CAMAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN SURADADI KABUPATEN TEGAL PROVINSI JAWA TENGAH

Nur Azizah

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah

E-mail: nurazizahh062@gmail.com

ABSTRACT

The role of subdistrict head as Land-Deed Official (PPAT) in Suradadi's subdistrict is needed. The role of subdistrict head is important to improve the ownership of land's certificate in Suradadi's subdistrict. The purpose of this study is to know the role of subdistrict head as PPAT at Suradadi's subdistrict, inhibit factor in making land's certificate, and to know the subdistrict head's effort in improving the ownership of land's certificate in Suradadi's subdistrict. This study using qualitative descriptive research methods with inductive approach. Authors choose interview, observation, and literature study (documentations) as data collection techniques. Data analysis technique used is data reduction, data display, and conclusion drawing.

Based on the results of research and discussion, we can conclude that the role of subdistrict head as Land-Deed Official (PPAT) is still needed in land administration services to improve the ownership of land's certificate in

Suradadi's district, including as coordinator, facilitator, and mediator of making land deed. The role of subdistrict to provide land administration services in Suradadi's subdistrict already be said to be good, because subdistrict doing their duties accordance with applicable regulations, one of this is the cost of making land deed.

Keywords: Role, Camat, Public Service

ABSTRAK

Peranan Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) di Kecamatan Suradadi sangat dibutuhkan, peranan camat dianggap penting dalam meningkatkan kepemilikan akta tanah di Kecamatan Suradadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan camat selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah di Kecamatan Suradadi, untuk mengetahui faktor penghambat pembuatan akta tanah, untuk mengetahui upaya camat dalam meningkatkan kepemilikan akta tanah di Kecamatan Suradadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi kepustakaan (dokumentasi). Teknik analisis data yang digunakan yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa peranan camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) masih dibutuhkan dalam pelayanan administrasi pertanahan untuk meningkatkan kepemilikan akta tanah di Kecamatan Suradadi yaitu di antaranya sebagai koordinator pembuatan akta tanah, sebagai mediator

pembuatan akta tanah dan sebagai fasilitator pembuatan akta tanah. Peranan camat dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi sendiri sudah dapat dikatakan baik. Sebab dalam tugasnya camat melaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku salah satunya mengenai biaya pembuatan akta tanah.

Kata kunci: peranan, camat, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Sesuai dengan hak yang telah diberikan kepada pemerintah daerah, dalam menjalankan pemerintahannya yang dibantu oleh kecamatan-kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, kemudian dilanjutkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terutama pada ayat (1) yang mengatur mengenai tugas camat menjadi pelaksana sebagai urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Wali Kota. Di dalam Pasal 209 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, dinas daerah, badan daerah dan kecamatan”.

Selain tugas yang dimaksud di atas camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Maksudnya selain menerima pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati/Wali Kota, camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 pada bagian kedua mengenai Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah pada Pasal 7 ayat (2) salah satu urusan wajib yang diserahkan kepada Pemerintah Daerah adalah menyangkut urusan Pertanahan, sehingga dalam meningkatkan Pembangunan Nasional sebagai wujud dari pembagian urusan pemerintahan,

dalam berbagai kegiatan pembangunan yang di antaranya adalah pembangunan dibidang pertanahan Nasional.

Oleh karena itu dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 yaitu tentang pokok-pokok Agraria, oleh pemerintah yang meletakkan dasar-dasar untuk memberikan kepastian hukum dan memperjelas kedudukan Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) seperti yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 yang kemudian mengalami perubahan menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 sebagai pelaksana dari Undang-undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 (UUPA) dan sebagai dasar Hukum, dan ditambah lagi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Kedudukan camat selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) sementara harus berperan secara optimal dalam memberikan pelayanan publik dibidang pertanahan kepada masyarakat dalam penanganan dan penyelesaian kasus-kasus pertanahan dengan tetap berpedoman kepada hukum yang berlaku. Hal yang demikian tentunya merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi camat selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) untuk senantiasa memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan. Seperti yang diatur dalam

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, camat karena jabatannya adalah Pejabat Pembuat Akta Tanah atau PPAT sementara. Seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Selanjutnya Keputusan penunjukan Camat sebagai PPAT Sementara ditetapkan oleh Kepala Badan yang pelaksanaannya dapat didelegasikan kepada Kepala Kantor Wilayah. Jadi jelas yang menjadi fungsi utama dari seorang Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) adalah membuat akta tanah pemindahan hak atas tanah, pembebanan hak atas tanah dan kata lain yang mengatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semua permasalahan yang timbul pada saat ini berkisar pada belum terpenuhinya tertib administrasi yang pada saatnya akan memengaruhi terhadap hukum pertanahan. Hal ini berarti penyediaan akan tanah untuk pembangunan membutuhkan adanya tertib administrasi yang belum sepenuhnya terpenuhi. Administrasi yang masih belum tertib dan hukum atas tanah yang masih belum teratur harus ditertibkan karena data pertanahan merupakan hal yang sangat penting dan harus jelas statusnya. Jika tidak demikian, maka akan mendorong pihak-pihak lain

yang tidak bertanggung jawab melakukan penyimpangan-penyimpangan atau penguasaan tanah yang akan merugikan pihak lain. Belum terpenuhinya tertib administrasi pertanahan juga dipengaruhi oleh masih banyaknya warga masyarakat yang belum menyadari mengenai arti pentingnya akta tanah.

Tabel 1

Daftar Rekapitulasi Pelayanan
Akta Jual Beli PPTS
Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal
(Januari-September 2016)

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	94
2.	Februari	90
3.	Maret	84
4.	April	46
5.	Mei	99
6.	Juni	66
7.	Juli	86
8.	Agustus	71
9.	September	86

Sumber: Kantor Kecamatan Suradadi kabupaten Tegal 2016

Tabel di atas tersebut merupakan bukti bahwa masih banyak warga masyarakat yang belum menyadari mengenai arti pentingnya akta tanah. Hal tersebut dilihat dari jumlah pelayanan akta jual beli yang rata-rata setiap bulannya mengalami penurunan, sehingga dapat menyebabkan duplikasi dokumen dalam proses pembebasan lahan di mana para pemilik dokumen lebih dari satu orang yang semuanya asli. Untuk itulah seorang Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) harus mampu menghindari hal yang demikian dengan cara seperti membuat sistem administrasi pertanahan yang baik dikantornya.

Peranan camat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat

memang sangat dibutuhkan untuk dapat memimpin, mengarahkan, serta memotivasi para aparatur pemerintahan, sehingga pencapaian kinerja dari aparatur kecamatan bisa maksimal dalam menunjang semua proses pelayanan kepada masyarakat. Camat sebagai pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya organisasi perlu melakukan upaya-upaya yang dapat menjadikan bawahannya bekerja dengan semangat sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Pelayanan administrasi pengurusan akta tanah pada umumnya mendapat sorotan yang sangat besar dari masyarakat. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk memilih bahasan pelayanan administrasi pengurusan akta tanah sebagai objek penelitian dan penulis khususnya menyoroti pada bidang pelayanan pembuatan akta tanah. Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian ini adalah bagaimana Peranan Camat selaku PPAT dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal.

TINJAUAN PUSTAKA

Peranan

Menurut Roesmidi, dkk (2006: 57) “peranan adalah aspek dinamis suatu lembaga, peranan mewakili tata institusional suatu lembaga yang dalam hal ini pemerintah”. Ndraha (2003: 111) menjelaskan lebih lanjut bahwa yang dimaksud dengan peranan adalah “aspek dinamis lembaga atau peranan mewakili tata institusional (*institutional order*) suatu lembaga”.

Peranan menurut Robbins (2009: 362) adalah “Serangkaian pola perilaku

yang diharapkan dikaitkan erat dengan seseorang yang menempati posisi tertentu dalam sebuah unit sosial”. Demikian juga dalam bukunya Marwansyah (2012: 18) mengemukakan bahwa

Sebagai penyedia layanan/jasa, profesional SDM dituntut menjawab pertanyaan-pertanyaan dan memberi informasi bagi sejumlah konstituen mulai dari lembaga pemerintah sampai calon pekerja dan manajemen senior. Dalam perannya sebagai pengendali, praktisi SDM diharapkan untuk dapat menegakkan kebijakan dan memastikan kepatutan atas berbagai ketentuan peraturan pemerintah pusat dan daerah.

Berdasarkan uraian di atas peneliti berpendapat bahwa peranan adalah suatu norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat yang memegang pimpinan terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa yang bertumpu pada tekanan kewibawaan, kharisma dan kepribadian unggul seseorang sehingga layak mendapatkan kepatuhan bawahan. Dapat dikatakan juga bahwa peranan merupakan sebuah harapan yang diinginkan dari individu atau kelompok agar melakukan sesuatu yang dihasilkan berguna bagi kepentingan bersama.

Peranan camat sebagai pimpinan atau manajer kemudian dapat menerapkan fungsi manajemen menurut George R. Terry untuk dapat mencapai tujuan organisasi kecamatan. Menurut George R. Terry, fungsi manajemen atau lingkup fungsi organisasi yang dapat diterapkan atau dilakukan oleh seorang camat untuk dapat mencapai tujuan organisasi kecamatan secara keseluruhan mencakup 4 hal yakni POAC (*Planning, Organizing, Actuating & Controlling*).

Pertama, perencanaan (*planning*). Perencanaan merupakan susunan langkah-langkah secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan organisasi atau memecahkan masalah tertentu. Perencanaan juga diartikan sebagai (Terry, 2010: 37) “Tindakan mendeterminasi sasaran-sasaran dan arah tindakan yang diikuti”. Perencanaan merupakan langkah awal dalam proses manajemen karena dengan merencanakan aktivitas organisasi kedepan. Maka segala sumber daya dalam organisasi difokuskan pada pencapaian tujuan organisasi.

Sadyohutomo (2009: 21) menambahkan bahwa perencanaan terdiri dari beberapa hal berikut ini:

1. Perencanaan merupakan fungsi manajemen pertama yang harus dilakukan oleh manajer dan staff untuk dapat menyusun perencanaan yang baik. Diperlukan pemikiran analitis dan konseptual. Dalam manajemen keruangan, sasaran perencanaan dalam manajemen terdiri atas hal-hal berikut.
2. Perencanaan kebijakan publik (*public policy*): rencana tata ruang kota dan wilayah, peraturan-peraturan daerah.
3. Perencanaan organisasi dan perencanaan program kegiatan organisasi pengelola kota dan wilayah.

Kedua, pengorganisasian (*organizing*). Menurut Terry (2010: 37) pengorganisasian diartikan sebagai “Tindakan mendistribusi pekerjaan antara kelompok yang ada dan menetapkan dan merinci hubungan-hubungan yang diperlukan”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kegiatan ini merupakan keseluruhan proses memilih orang-orang serta mengalokasikannya sarana dan prasarana untuk

menunjang tugas orang-orang itu dalam organisasi, serta mengatur mekanisme kerjanya sehingga dapat menjamin pencapaian tujuan program dan tujuan organisasi.

Ketiga, penggerakan (*actuating*). Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan pelaksanaan kerja organisasi yang bertanggung jawab. Pelaksanaan kerja harus sejalan dengan rencana kerja yang telah disusun. Menurut Terry (2010: 37)

Actuating adalah usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan yang bersangkutan dan sasaran-sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.

Setiap pelaku organisasi harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing SDM untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sadyohutomo (2009: 45)

Dalam melaksanakan tugasnya, bupati/Wali Kota membagi habis tugas pengelolaan. Kota dan wilayah kepada dinas, badan, kantor dan unit pelaksana teknis. Organisasi pelaksana pengelola kota atau wilayah tersebut langsung bertanggung jawab kepada penguasa daerah (Wali Kota/bupati). Ukuran dan bentuk struktur organisasi pemerintah kota atau wilayah tersebut bervariasi tergantung kebutuhan daerah, organisasi-organisasi pengelola kota dan wilayah yang efisien haruslah ramping tetapi kaya fungsi.

Keempat, pengawasan/pengendalian (*Controlling*). Pengawasan menurut Terry (2010: 37) “Berarti mengawasi aktivitas-aktivitas agar sesuai dengan rencana-rencana”. Pengawasan bukanlah hanya sekedar mengendalikan pelaksanaan program dan aktivitas organisasi, tetapi juga mengawasi sehingga bila perlu dapat mengadakan koreksi. Dengan demikian apa yang dilakukan staff dapat diarahkan kejalan yang tepat dengan maksud pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Inti dari *controlling* adalah proses memastikan pelaksanaan agar sesuai dengan rencana.

Kecamatan

Kecamatan merupakan wilayah kerja camat yang terdiri dari masyarakat heterogen dan memiliki batas-batas yang jelas sebagaimana yang dijelaskan Wasistiono dkk (2009: 1) bahwa kecamatan adalah:

Sebagai organisasi yang hidup dan melayani masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan menghadapi banyak masalah. Sebagai organisasi administratif, maka masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibanding misalnya dengan masalah yang bersifat politis. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal-usul, pendidikan, umur, maupun kemampuan ekonomi), karakteristik wilayah maupun banyaknya desa/kelurahan di lingkungan kerjanya.

Menurut Nordholt dalam Wasistiono (2009: 5) menjelaskan bahwa kajian tentang kecamatan berarti mencakup tiga lingkungan kerja yaitu:

1. Kecamatan dalam arti kantor camat
2. Kecamatan dalam arti wilayah; dalam arti camat sebagai kepala
3. Camat sebagai bapak “Pengetua Wilayahnya”.

Dengan demikian pengertian kecamatan berdasarkan lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Nordholt di atas adalah kantor camat, wilayah kecamatan serta camat sebagai kepala wilayah pemerintahan di tingkat kecamatan.

Kedudukan kecamatan dijelaskan pada Pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 sebagai berikut.

- (1) Daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.
- (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
- (3) Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati/Wali Kota dan DPRD kabupaten/kota, sebelum ditetapkan oleh bupati/Wali Kota disampaikan kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil pemerintah pusat untuk mendapat persetujuan.

Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya kecamatan, camat sebagai pimpinan tertinggi di kecamatan harus dapat mengoordinasikan semua urusan pemerintahan di kecamatan, kemudian juga camat harus memberikan pelayanan publik

di kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.

Selanjutnya kecamatan dibentuk cukup dengan Peraturan Daerah, dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Namun rancangan perda tentang pembentukan kecamatan tersebut sebelumnya harus mendapat persetujuan bersama antara Bupati/Wali Kota disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur untuk mendapat persetujuan.

Klasifikasi kecamatan diatur pada Pasal 223 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 sebagai berikut.

- (1) Kecamatan diklasifikasikan atas:
 - a. Kecamatan tipe A yang dibentuk untuk kecamatan dengan beban kerja yang besar; dan
 - b. Kecamatan tipe B yang dibentuk untuk kecamatan dengan beban kerja yang kecil.
- (2) Penentuan beban kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah desa/kelurahan.

Perbedaan klasifikasi kecamatan jika menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Struktur Organisasi kecamatan dapat berpola maksimal dengan lima kepala seksi dan dapat berpola minimal dengan tiga kepala seksi. Sekarang ini kecamatan diatur dengan klasifikasi Tipe A (Kecamatan yang beban kerjanya besar) dan klasifikasi Tipe B (Kecamatan dengan beban kerja yang kecil).

Camat sebagai PPAT

Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian

wewenang bupati atau Wali Kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan menjelaskan bahwa:

Camat atau sebutan lain adalah koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Wali Kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Penyelenggaraan tugas umum pemerintah oleh camat seperti yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 225 ayat (1) meliputi:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (6)
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau Kelurahan
8. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di kecamatan, dan

9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Tugas umum pemerintah oleh camat selain yang telah tercantum sebelumnya, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat (2) Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/Wali Kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek: perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan.

Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Pasal 1 sebagai berikut.

1. Pejabat Pembuat Akta Tanah, selanjutnya disebut PPAT, adalah pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta autentik mengenai perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun.
2. PPAT Sementara adalah Pejabat Pemerintah yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT.
3. PPAT Khusus adalah pejabat Badan Pertanahan Nasional yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT tertentu khusus dalam rangka pelaksanaan program atau tugas Pemerintah tertentu.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus suatu disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, **pelayanan** memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001: 51-52) adalah “Pemberian jasa baik dari pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya Ratmino dan Atik Septi Winarsih (2010: 9-10) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:

- a) Yang bersifat primer
- b) Yang bersifat sekunder

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011: 46) bahwa “Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati)”. Sedangkan indikator dari masing-masing dimensi ini dinyatakan oleh Hardiansyah (2011: 46):

1. *Tangible* (berwujud), terdiri atas:
 - a. Kenyamanan tempat melakukan pembayaran
 - b. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri atas:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (responsivitas), terdiri atas:
 - a. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan), terdiri atas:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (empati), terdiri atas:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan sikap tidak diskriminatif
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pelayanan Adminiatrasi Pertanahan

Tanah memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik itu dalam hidup bermasyarakat maupun kehidupan bernegara. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) yang menyatakan bahwa bumi, dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Kemudian lebih lanjut peraturan tentang pertanahan diatur dalam Undang-undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960. Termasuk di dalamnya tentang hak tanah yang diatur pada Pasal 4 yaitu:

- (1) Atas dasar hak menguasai dari Negara sebagai yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain serta badan-badan hukum.
- (2) Hak-hak atas tanah yang dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini memberi wewenang untuk mempergunakan tanah yang bersangkutan demikian pula tubuh bumi dan air serta ruang yang ada di atasnya, sekedar diperlukan untuk kepentingan yang langsung berhubungan dengan penggunaan tanah itu dalam batas-batas menurut undang-undang ini dan peraturan-peraturan hukum lain yang lebih tinggi.
- (3) Selain hak-hak atas tanah sebagai yang dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini ditentukan pula hak-hak atas air dan ruang angkasa.

Aturan mengenai hak atas tanah di atas semakin menunjukkan pentingnya

peran tanah dalam kehidupan manusia, maka perlu adanya jaminan kepastian hukum dengan melakukan pendaftaran tanah agar adanya kepastian kepemilikan tanah. Berdasarkan Undang-undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 Pasal 19 dijelaskan bahwa:

- (1) Atas dasar hak menguasai dari Negara sebagai yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain serta badan-badan hukum.
- (2) Hak-hak atas tanah yang dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini memberi wewenang untuk mempergunakan tanah yang bersangkutan demikian pula tubuh bumi dan air serta ruang yang ada di atasnya, sekedar diperlukan untuk kepentingan yang langsung berhubungan dengan penggunaan tanah itu dalam batas-batas menurut undang-undang ini dan peraturan-peraturan hukum lain yang lebih tinggi.
- (3) Selain hak-hak atas tanah sebagai yang dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini ditentukan pula hak-hak atas air dan ruang angkasa.

Pelayanan Pertanahan dijelaskan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Pasal 1 bahwa Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Kemudian Pasal 2 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dilaksanakan oleh Badan

Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan.

Kelompok dan Jenis Pelayanan dalam Pelayanan Pertanahan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Pasal 5 Ayat (1) yaitu: kelompok pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 huruf a terdiri dari pelayanan:

- a. Pendaftaran Tanah Pertama Kali;
- b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
- c. Pencatatan dan Informasi Pertanahan;
- d. Pengukuran Bidang Tanah;
- e. Pengaturan dan Penataan Pertanahan; dan
- f. Pengelolaan Pengaduan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-induktif. Pendekatan deskriptif yang dimaksud yaitu di mana data yang diperoleh berupa kata-kata, gambar dan juga fenomena atau perilaku yang ada di lapangan tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan tetap dalam

bentuk kualitatif yang memiliki arti lebih kaya dari angka atau frekuensi. Dari data yang diperoleh dapat segera dilakukan analisis data dengan memberi pemaparan gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif.

Peneliti mendeskripsikan dengan kata-kata secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta maupun fenomena mengenai Peran Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal. Kemudian, alur berpikir yang digunakan adalah induktif yang berarti berpikir dari hal-hal yang bersifat khusus untuk menuju sesuatu yang umum. Dalam pelaksanaannya, akan dimulai dari fakta-fakta empirik yang bersumber dari pengamatan terlebih dahulu dan berakhir pada simpulan maupun argumentasi yang bersifat umum.

Lingkup penelitian berisi tentang dimensi dan indikator yang digunakan oleh peneliti untuk melihat Peran Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah. Lingkup penelitian yang difokuskan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Konsep, Dimensi, dan Indikator Penelitian

Konsep	Dimensi	Indikator
Peranan Camat Sebagai PPAT	Perencanaan <i>Planning</i>	1. Perencanaan kegiatan pembuatan akta tanah 2. Penyiapan bahankegiatan (bimbingan dan pembinaan)
	Pengorganisasian <i>Organising</i>	1. Mengoordinasikan kegiatan pembuatan akta tanah 2. Berkoordinasi dengan aparat kecamatan dan kepala desa 3. Berkoordinasi dengan BPN
	Pelaksanaan <i>Actuating</i>	1. Pemantauan di lapangan 2. Pelaksanaan pembuatan akta tanah

Konsep	Dimensi	Indikator
Pelayanan Publik	Pengawasan <i>Controlling</i>	1. Pelaporan pelaksanaan pembuatan akta tanah 2. Evaluasi
	Berwujud <i>(Tangible)</i>	1. Kondisi ruangan 2. Teknologi pendukung dalam pemberian pelayanan
	Kehandalan <i>(Reliability)</i>	1. Prosedur pelayanan yang jelas 2. Waktu pelayanan 3. Biaya pelayanan 4. Informasi pelayanan 5. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan
	Respon/Tanggapan <i>(Responsiveness)</i>	1. Tanggung jawab aparat dalam pemberian pelayanan 2. Aparat memberikan pelayanan secara cepat dan teliti 3. Aparat bertindak adil dalam memberikan pelayanan
	Jaminan <i>(Assurance)</i>	1. Aparat memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan 2. Kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan 3. Kepercayaan yang diberikan aparat kepada masyarakat 4. Keamanan yang diberikan aparat kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan
	Empaty <i>(Empathy)</i>	1. Aparat berkomunikasi secara baik dengan penerima pelayanan 2. Akses pemberian pelayanan 3. Aparat mengetahui kebutuhan masyarakat

Sumber: Diadopsi peneliti dari teori George R. Terry (2010) dan Zeithaml dalam Hardiansyah (2011)

Informan atau sumber informasi dalam penelitian ini yakni informan atau seseorang yang memberikan informasi baik melalui wawancara, berupa data atau dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi informan dalam pengumpulan data disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 2
Tabel Informan atau Sumber Informasi

No	Informan	Jumlah
1.	Camat	1 orang
2.	Kepala seksi pemerintahan	1 orang
3.	Kepala desa	2 orang
4.	Masyarakat	3 orang
Jumlah		7 orang

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2016

PEMBAHASAN

Peranan Camat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Suradadi

Kecamatan merupakan wilayah administratif yang menerima tugas dari pemerintah kabupaten untuk menjalankan urusan pemerintah di wilayah Kecamatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan di wilayah Kecamatan Suradadi, Camat yang diwakili oleh pelaksanaan teknis kepala seksi tata pemerintahan bertugas untuk merencanakan, mengatur, mengoordinasikan, dan mengawasi jalannya kegiatan yang dapat menunjang pelayanan administrasi pertanahan di wilayah Kecamatan Suradadi.

► **Perencanaan**

Pertama, perencanaan kegiatan pembuatan akta tanah. Camat sebagai PPAT melakukan suatu perencanaan terlebih dahulu sebelum melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Agar pelayanan yang dilaksanakan dapat memuaskan masyarakat. Perencanaan yang dimaksud dalam hal ini yaitu di mana camat merencanakan beberapa kegiatan untuk dapat mensukseskan pelayanan administrasi pertanahan yang ada di Kecamatan sehingga dapat tercapai tertib administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Bapak Tri Guntoro, SH, MM selaku Camat Suradadi dalam wawancara yang dilaksanakan pada Kamis 26 Januari 2017 yaitu bahwa:

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Suradadi mengenai arti pentingnya akta tanah. Saya selaku PPAT di Kecamatan Suradadi

dengan dibantu oleh kepala kasi tata pemerintahan mensosialisasikan hal tersebut dalam setiap acara di kecamatan seperti rakor dan juga ketika kunjungan ke desa-desa. Hal tersebut merupakan rencana kami untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai arti pentingnya kepemilikan akta tanah.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa camat sebagai PPAT melakukan suatu rencana-rencana atau yang kemudian dapat dikatakan sebagai upaya untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta tanah. Kemudian dengan adanya kesadaran dari masyarakat maka diharapkan timbulnya kemauan dari masyarakat untuk melakukan proses pembuatan akta tanah.

Kedua, penyiapan bahan kegiatan, bimbingan dan pembinaan. Hasil wawancara dengan Bapak Umar Khasan, SIP seperti yang telah di jelaskan sebelumnya bahwa sebagai staf pembantu camat sebagai PPAT dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan atau dalam hal ini pembuatan akta tanah. Beliau menjelaskan bahwa setiap tahunnya camat sebagai PPAT mendapatkan pembinaan dari BPN wilayah secara rutin. Pembinaan tersebut dilakukan baik untuk camat sendiri, kepala kasi tata pemerintahan sendiri dan untuk keduanya. Untuk beberapa waktu terkadang BPN wilayah yang turun langsung ke kecamatan untuk melakukan pembinaan yang berhubungan dengan administrasi pertanahan.

Hasil dari pembinaan tersebut yang kemudian disampaikan kepada kepala desa dan juga perangkatnya agar dapat melayani masyarakat dalam pembuatan akta tanah dengan baik. Penyiapan bahan pembinaan kegiatan ini antara lain meliputi

Inventarisasi jenis data, mengumpulkan data dan bahan, klasifikasi dan analisis data serta pendokumentasian data. Kegiatan pembinaan yang dilakukan oleh pihak kecamatan dilakukan secara informal. Artinya kegiatan tersebut dilakukan Camat Suradadi disela-sela rapat koordinasi atau acara-acara lainnya.

► **Pengorganisasian**

Pertama, mengoordinasikan kegiatan pembuatan akta tanah. Koordinasi merupakan salah satu alat utama dari suatu organisasi dalam hal ini Kantor Camat Suradadi untuk mencapai tujuan baik pada tingkat perumusan kebijaksanaan maupun pada tingkat pelaksanaan. Koordinasi diperlukan tidak hanya sebagai alat untuk mengetahui rencana yang telah ditentukan sesuai dengan pelaksanaan, tetapi juga untuk mengawasi bahwa kegiatan yang telah direncanakan benar-benar dijalankan. Sebagai koordinator dalam kegiatan pelayanan administrasi pertanahan atau dalam hal ini pembuatan akta tanah, maka langkah secara struktural yang telah dilakukan oleh Camat Suradadi menurut Bapak Umar Khasan, SIP selaku kasi tata pemerintahan dalam wawancara yang dilaksanakan pada Kamis 26 Januari 2017 bahwa:

1. Rapat staf, yaitu mengadakan cheking dari kegiatan pembuatan akta tanah yang telah selesai dilaksanakan, sedang dilaksanakan bersama staf setiap bulan sekali, serta mengadakan integrasi dari pokok-pokok hasil pekerjaan staf.
2. Mengumpulkan laporan-laporan mengenai pelaksanaan pembuatan akta tanah di wilayah Kecamatan Suradadi.
3. Mengadakan kunjungan ke desa membahas mengenai pelaksanaan

pembuatan akta tanah, serta memberikan pembinaan sesuai pedoman atau ketentuan yang telah ditetapkan sesuai aturan yang berlaku.

Koordinasi yang dilakukan oleh Camat Suradadi dengan staf kecamatan yang mengurus tentang proses pembuatan akta tanah perlu dilakukan secara rutin. Seperti yang ditunjukkan dari hasil wawancara di atas. Agar dalam proses pembuatan akta tanah dapat dilakukan secara maksimal dan dapat memuaskan masyarakat.

Kedua, berkoordinasi dengan aparat kecamatan dan kepala desa. Dalam pelaksanaan tugasnya sebagai PPAT, Camat dibantu oleh Sekertaris Kecamatan dan Kepala Seksi Pemerintahan. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Umar Khasan, S. IP selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Suradadi pada 26 Januari 2017 menyatakan bahwa:

Dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses pembuatan akta tanah yang diajukan oleh masyarakat dibawa ke Kantor Kecamatan Suradadi oleh Kepala Desa atau Sekertaris Desa yang kemudian akan dicek oleh saya selaku Kepala Seksi Pemerintahan yang mempunyai tugas membantu camat dalam bidang pertanahan dan selanjutnya akan diverifikasi oleh Sekertaris Kecamatan Suradadi untuk kemudian diajukan kepada Camat Suradadi untuk ditanda tangani oleh Camat Suradadi selaku PPAT di Kecamatan Suradadi.

Dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan kewenangannya sebagai PPAT, Camat harus berkoordinasi dengan Sekertaris Kecamatan dan Kepala Seksi Pemerintahan agar dalam melaksanakan

pelayanan salah satunya di bidang pertanahan dapat terlaksana dengan baik. Selain dengan kedua aparat kecamatan tersebut, camat selaku PPAT juga perlu melakukan koordinasi dengan kepala desa. Karena dalam proses pembuatan akta tanah sendiri, kepala desa memiliki andil cukup penting. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Umar Khasan, SIP selaku Kepala Seksi Pemerintahan yang dilakukan pada 26 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Proses pembuatan akta di Kecamatan Suradadi cukup sederhana. Masyarakat hanya memenuhi persyaratan dalam pembuatan akta tanah kemudian membawanya ke Kepala Desa. Dalam penyerahan dokumen tersebut dilakukan oleh Kepala Desa kepada saya. Setelah itu saya menyerahkan dokumen tersebut kepada Camat untuk kemudian ditanda tangani oleh Camat selaku PPAT agar akta tersebut dianggap sah.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa selain dari pihak kecamatan, andil dari pihak desa juga cukup penting karena sebagian besar masyarakat Suradadi yang melakukan pembuatan akta tanah melakukannya melalui pihak desa dalam hal ini kepala desa dan perangkatnya, sehingga sangat perlu dilakukan adanya koordinasi atau komunikasi yang baik antara camat sebagai PPAT dengan kepala desa yang dalam hal ini sebagai perantara masyarakat dalam pembuatan akta tanah.

Ketiga, berkoordinasi dengan BPN yang merupakan badan yang mengatur segala yang berhubungan dengan pertanahan atau keagrarian yang ada di wilayah Indonesia. BPN sendiri memiliki kantor perwakilan yang ada di setiap

daerah. Kecamatan Suradadi sendiri masuk dalam wilayah pengawasan BPN wilayah Kabupaten Tegal. Camat selaku PPAT memiliki kewajiban untuk selalu berkoordinasi dengan BPN wilayah yang kaitannya dengan pembuatan akta tanah. Karena setiap akta yang dibuat di kecamatan dan disahkan oleh camat selaku PPAT secara berkala wajib dilaporkan kepada BPN wilayah setempat. Begitu pula sebaliknya, BPN wilayah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pembinaan kepada camat selaku PPAT dan juga kasi tata pemerintahan kecamatan selaku staf pembantu pelaksana camat sebagai PPAT.

► Pelaksanaan

Pertama, pemantauan di lapangan. Pemantauan di lapangan oleh aparat kecamatan biasanya dilakukan oleh kepala seksi tata pemerintahan pada saat jam kerja. Pemantauan di lapangan yang dimaksud adalah melihat tanah secara langsung yang akan dibuatkan akta tanah. Pada dasarnya pemantauan yang lapangan lebih sering dilakukan oleh kepala desa atau aparat desa lainnya yang diberikan tugas untuk melakukan pengukuran. Karena prosedur yang biasanya terjadi data yang dibawa ke kecamatan sudah berupa data yang siap untuk diproses, sehingga segala sesuatu seperti pengukuran batas-batas tanah sudah dilakukan oleh kepala desa atau aparat desa lainnya. Namun terkadang dari pihak kecamatan terutama kepala seksi tata pemerintahan juga melakukan pemantauan di lapangan untuk memastikan data yang masuk ke kecamatan agar tidak terjadi sengketa di kemudian hari.

Kedua, pelaksanaan pembuatan akta tanah. Pembuatan akta tanah seluruhnya dilakukan di Kantor Kecamatan Suradadi.

Secara garis besar mungkin sudah dijelaskan di atas melalui wawancara dengan Bapak Umar Kasan, SIP. Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa proses pelaksanaan pembuatan akta tanah di Kecamatan Suradadi pada dasarnya tidak sulit semuanya sederhana saja. Kemudian dari pihak kecamatan juga tidak pernah sedikit pun memperlambat proses pembuatan akta tanah.

Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rachmat selaku Kepala Desa Karangmulya pada 27 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Aparatur Kecamatan tidak mempersulit pelayanan dalam pembuatan akta tanah. Kepala Seksi Pemerintahan masih menerima penyerahan dokumen persyaratan pembuatan akta tanah walaupun sudah bukan jam kerja. Tetapi proses pembuatan akta tanah juga membutuhkan waktu, karena saya harus membawa terlebih dahulu dokumen tersebut ke kecamatan, jika dokumen tersebut belum dilengkapi dengan baik oleh masyarakat maka kita akan membawa kembali dokumen tersebut kepada masyarakat untuk selanjutnya dilengkapi terlebih dahulu.

Kemudian yang menjadi hambatan dalam proses pembuatan akta tanah yaitu salah satunya disebabkan oleh masyarakat sendiri, contohnya seperti kurang lengkapnya dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta tanah. Apabila dokumen belum dipenuhi sesuai dengan syarat yang telah ditentukan, maka dokumen yang sudah ada akan dikembalikan lagi untuk dilengkapi kembali. Selanjutnya yang menjadi hambatan yaitu disebabkan oleh perangkat desa. Pernyataan tersebut didukung oleh

hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Umar Khasan, S. IP selaku Kepala Seksi Pemerintahan pada 26 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Dalam pembuatan akta tanah juga terhambat karena perangkat desa sendiri. Hal tersebut terlihat ketika penyerahan persyaratan pembuatan akta tanah dari masyarakat yang dibawa Kepala Desa atau Sekertaris Desa. Ketika masih ditemukannya kekurangan dalam persyaratan berarti Kepala Desa atau Sekertaris Desa kurang teliti dalam melakukan pengecekan persyaratan pembuatan akta tanah yang akan diserahkan ke kantor kecamatan.

Pelaksanaan pelayanan pembuatan akta tanah terhambat oleh perangkat desa karena sumber daya manusianya rendah, sehingga menghambat Camat dalam menjalankan tugasnya selaku PPAT. Proses pembuatan PPAT menjadi terulur-ulur waktunya hanya untuk melengkapi berkas persyaratan. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak H. Sumaryo selaku Kepala Desa Sidoharjo pada 27 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Dalam proses pembuatan akta tanah juga membutuhkan waktu, karena saya harus membawa terlebih dahulu dokumen tersebut ke kecamatan, jika dokumen tersebut belum dilengkapi dengan baik oleh masyarakat maka kita akan membawa kembali dokumen tersebut kepada masyarakat untuk selanjutnya dilengkapi terlebih dahulu.

Hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa perangkat desa juga merupakan salah satu faktor penghambat dalam pembuatan akta tanah. Hal tersebut terlihat ketika terjadinya

kekurangan dalam persyaratan pembuatan akta tanah. Kurangnya persyaratan dalam pembuatan akta tanah disebabkan karena kurangnya ketelitian atau kelalaian kepala desa atau perangkat desa, apabila kepala desa/perangkat desa benar-benar mengecek persyaratan yang akan diajukan untuk pembuatan akta tanah maka hal seperti itu dapat dihindari.

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Tri Guntoro, SH, MM selaku Camat Suradadi pada 26 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Saya beserta aparat kecamatan tidak pernah mempersulit pelayanan di Kecamatan Suradadi ini, termasuk salah satunya dalam pembuatan akta tanah. Ketika dokumen yang diajukan sudah lengkap maka akan langsung kami proses, tetapi kalau dokumen belum lengkap maka akan dikembalikan untuk dilengkapi lagi. Rendahnya sumber daya manusia perangkat desa juga menyebabkan lamanya proses pembuatan akta tanah.

Persyaratan yang harus dilengkapi dalam pembuatan akta tanah yaitu fotocopy KTP, kartu keluarga, tanda bukti perolehan tanah jika diperoleh dari jual beli atau tanda bukti lainnya yang sah (kwitansi bukti pembelian), surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT), surat kuasa jika melibatkan orang lain, materai Rp6000,- surat persetujuan suami/istri bagi yang sudah menikah, denah lokasi objek tanah yang menggambarkan tanda-tanda batas yang jelas. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Korinah pemohon pembuat akta tanah pada 23 Januari 2017 menyatakan bahwa:

Proses pembuatan akta tanah cukup memakan waktu dan persyaratan yang

diberikan perangkat desa juga kurang jelas. Terkadang masih terjadi pengembalian berkas yang sudah diberikan karena dikatakan persyaratannya belum lengkap, sehingga kami harus datang kembali ke kantor desa untuk menyerahkan berkas tersebut. Hal itu yang membuat kami enggan untuk membuat akta tanah karena harus berulang-ulang datang ke kantor desa, apalagi bagi mereka yang rumahnya jauh dari kantor desa.

Hal tersebut di atas menjelaskan bahwa kurang lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh masyarakat dalam pembuatan akta tanah dapat diminimalisir apabila kepala desa atau perangkat desa benar-benar melakukan pengecekan terhadap dokumen persyaratan yang akan diajukan ke Kantor Kecamatan Suradadi untuk selanjutnya diproses oleh Camat. Tetapi pada kenyataannya kepala desa atau perangkat desa kurang teliti dalam melakukan pengecekan dokumen persyaratan pembuatan akta tanah.

► **Pengawasan**

Pertama, pelaporan pelaksanaan pembuatan akta tanah. Proses pembuatan laporan termasuk ke dalam kegiatan pengawasan karena dengan adanya laporan pada setiap akhir tahun anggaran maka akan dapat memberikan pertanggungjawaban atas apa yang telah dilaksanakan pada satu tahun anggaran berjalan tersebut, laporan ini juga dapat menjadi penilaian pimpinan atas kinerja dan akuntabilitas pegawainya. Di Kecamatan Suradadi proses pelaporan ini dilakukan oleh kepala kasi tata pemerintahan secara formal maupun secara informal, baik dari segi lisan maupun tulisan, hal ini dilakukan untuk membangun komunikasi yang baik antara bawahan dan atasan yang dapat

menunjang proses pelaksanaan kegiatan di kecamatan, seperti yang disampaikan oleh Kepala seksi tata pemerintahan Kecamatan Suradadi, Bapak Umar Khasan, SIP bahwa

Laporan yang saya sampaikan bukan hanya tulisan dan secara formal saja, akan tetapi secara situasional, apabila suatu kegiatan pelayanan telah dilaksakanakan baik secara sukses ataupun ada kendala saya selalu melaporkannya kepada bapak Camat bahwa kegiatan pelayanan tersebut telah dilaksanakan, apalagi apabila ada kendala saya langsung melaporkannya, untuk menemukan solusi terbaik. Hal ini juga sebagai salah satu bentuk penghargaan saya kepada pimpinan bapak.

Adapun proses pelaporan ini terdiri dari tiga hal di bawah ini:

1. Klasifikasi data
2. Penyusunan laporan
3. Inventarisasi aset

Setelah pelaporan yang dilakukan kepada camat selaku PPAT. Maka kemudian kepala seksi tata pemerintahan juga wajib melaporkan hasil pembuatan akta tanah kepada BPKAD dan juga BPN wilayah. Laporan tersebut bentuknya wajib karena untuk pencatatan aset milik masyarakat di BPKAD dan laporan ke BPN selaku badan yang memiliki wewenang penuh terhadap pertanahan atau keagrariaan di Indonesia.

Kedua, evaluasi. Evaluasi keagrariaan dalam bidang pembuatan akta tanah merupakan suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan atau memperoleh nilai dari hasil yang dilakukan dalam pembuatan akta tanah. Evaluasi keagrariaan tidak sama artinya dengan pengukuran yaitu tindakan atau proses untuk menentukan luas atau kuantitas daripada bidang keagrariaan tersebut. Akan tetapi, evaluasi atau penilaian akan memberikan jawaban

terhadap apa yang dihasilkan atau dilakukan PPAT. Sedangkan pengukuran akan memberikan jawaban mengenai kuantitas selama pelaksanaan pembuatan akta tanah di Kecamatan Suradadi.

Pada dasarnya tujuan yang hendak dicapai dalam evaluasi keagrariaan yang dilaksanakan di Kecamatan Suradadi menurut Bapak Tri Guntoro, SH, MM dalam wawancara yang dilaksanakan pada 26 Januari 2017 diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa jauh hasil yang telah dicapai dalam proses pembuatan akta tanah yang telah dilaksanakan di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal. Dalam hal ini apakah hasil yang dicapai sudah sesuai yang diharapkan atau belum. Jika belum maka perlu dicari faktor apa yang kiranya menghambat tercapainya tujuan tersebut dan selanjutnya dapat dicari jalan untuk mengatasinya.
2. Untuk mendapatkan bahan-bahan informasi bidang pertanahan khususnya dalam pembuatan akta tanah
3. Untuk membandingkan apakah hasil-hasil pelaksanaan pembuatan akta tanah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku atau belum.
4. Untuk mengetahui taraf efisiensi pembuatan akta tanah yang dilaksanakan di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal.

Evaluasi bidang pertanahan mempunyai arti yang sangat penting bagi PPAT maupun bagi masyarakat. Karena dapat memberikan diagnose tentang kesulitan-kesulitan dan juga hambatan-hambatan dalam rangka penyelesaian pembuatan akta tanah. Di samping itu, evaluasi bidang keagrariaan atau

pertanahan dapat memberikan saran-saran dan keterangan mengenai hasil-hasil dan perkembangan pembuatan akta tanah yang telah dilaksanakan.

Pelayanan Adminiatrasi Pertanahan di Kecamatan Suradadi

► **Berwujud (*Tangible*)**

Dimensi *Tangibles* (Berwujud) meliputi kondisi ruangan, dan teknologi pendukung dalam pemberian pelayanan. Kinerja pelayanan akan baik jika ada sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan tugas. Kondisi ruangan merupakan hal yang penting untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Ruangan yang nyaman dan asri, akan memberikan kesan yang positif oleh masyarakat selaku penerima pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi para petugas untuk melakukan pekerjaannya. Teknologi pendukung merupakan sarana pelengkap guna mewujudkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Umar Khasan, SIP selaku Kepala Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Suradadi, mengatakan bahwa:

Ruangan untuk pelayanan administrasi pertanahan atau dalam hal ini pembuatan akta tanah sebenarnya dapat dikatakan kurang nyaman. Karena ruangan saya sendiri selaku petugas yang melayani pelayanan pembuatan akta tanah masih berada dalam satu ruangan dengan kasi trantib yang sama-sama melakukan pelayanan terhadap perizinan, sehingga terkadang ruangan saya penuh dengan masyarakat yang hendak membaut akata tanah dan juga masyarakat yang hendak mengurus

perizinan ke kasi trantib. Jadi menurut saya untuk ruangnya sendiri masih kurang memadai.

Sedangkan untuk teknologi pendukung dalam pemberian pelayana administrasi pertanahan sendiri sudah cukup baik dengan adanya computer dan juga mesin ketik manual sebagai sarana penunjang dalam pembuatan akta tanah.

Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M. PN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah perlengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya.

Oleh karena itu maka disimpulkan bahwa Dimensi *Tangibles* (Berwujud) dalam Penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi belum memenuhi persyaratan, hal ini tercermin dari kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

► **Kehandalan (*Reliability*)**

Indikator *Reliability* (Kehandalan) ini menunjuk kepada kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, meliputi: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan informasi pelayanan. Kinerja pelayanan antara lain ditentukan sejauh mana kehandalan aparat Kecamatan Suradadi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan informasi yang tepat, terpercaya dan

dapat dipertanggungjawabkan. Prosedur yang tidak berbelit-belit, memudahkan masyarakat untuk menerima pelayanan. Biaya dan waktu penyelesaian pelayanan, menjadi hal yang paling utama untuk memberikan pelayanan yang cepat dan murah, sesuai dengan tujuan pelayanan publik. Pelayanan yang efektif ialah pelayanan yang mampu memberikan informasi yang akurat mengenai pengaduan pelayanan, sehingga, memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Untuk prosedur pelayanan administrasi pelayanan pertanahan sendiri sudah dijelaskan di atas dan dapat dikatakan sudah cukup baik jika dilihat dari prosedur dari pihak aparat kecamatan atau camat selaku PPAT. Namun dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa hambatan seperti aparat desa yang kurang teliti dalam penerimaan data dari masyarakat dan juga pemahaman masyarakat yang masih kurang mengenai proses pembuatan akta tanah.

Hal lain yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum melakukan pembuatan akta tanah yaitu masyarakat menganggap biaya yang dipungut kepala desa atau perangkat desa dianggap mahal. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Slamet pada 23 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

“Saya merasa biaya yang dipungut kepala desa mahal walaupun tidak semahal jika melalui Notaris, tetapi saya belum mempunyai biaya untuk membuat akta tanah”.

Selain itu juga hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Tri Guntoro, SH, MM selaku Camat Suradadi

pada 26 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Terkadang masih ada beberapa desa yang memungut biaya pembuatan akta tanah cukup mahal sehingga masyarakat enggan melakukan pembuatan akta tanah, karena tidak semua masyarakat di seluruh desa dikatakan mampu. Uang jasa yang dipungut 1% dari harga transaksi yang tercantum pada akta, tetapi ada beberapa desa yang memungut hingga 2% dari harga transaksi tergantung dengan hasil musyawarah desa masing-masing. Saya selaku PPAT prinsipnya mengutamakan pelayanan masyarakat bukan mencari keuntungan.

Hal ini menunjukkan bahwa peranan yang dilakukan Camat Suradadi dalam meningkatkan kepemilikan akta tanah di wilayah kerjanya sudah dilakukan sesuai peraturan yang berlaku terkait dengan biaya yang dipungut oleh Camat sebagai PPAT telah dijalankan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 Pasal 32 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah yang menjelaskan bahwa “Uang jasa (honorarium) PPAT dan PPAT Sementara, termasuk uang jasa (honorarium) saksi tidak boleh melebihi 1% (satu persen) dari harga transaksi yang tercantum di dalam akta”. Akan tetapi dalam pelaksanaannya ada beberapa kendala yang masih ditemukan oleh Camat.

Dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Tri Guntoro, SH, MM selaku Camat Suradadi pada 26 Januari 2017 menyatakan bahwa:

Uang jasa yang dipungut tidak mematok harus 1% artinya bisa kurang dari 1% tergantung dengan kesepakatan, karena kami prinsipnya

kami mengutamakan pelayanan kepada masyarakat bukan mencari keuntungan atau hasil.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa camat telah melaksanakan tugasnya sebagai PPAT dengan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Pelayanan pembuatan akta tanah di Kecamatan Suradadi dapat dikatakan baik terkait dengan waktu pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Suradadi yaitu pada jam kerja bahkan hingga sore hari ketika waktunya memungkinkan.

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Umar Khasan, S. IP selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan pada 26 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Saya masih melayani penyerahan dokumen yang akan diajukan dalam pembuatan akta tanah sampai sore bahkan malam hari ketika waktunya memungkinkan, karena kami berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Serta hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak H. Sumaryo selaku Kepala Desa Sidoharjo pada 27 Januari 2017 yang menyatakan bahwa:

Kasi Tata Pemerintahan telah memberikan pelayanan yang baik karena masih menerima penyerahan dokumen persyaratan yang akan diajukan dalam pembuatan akta tanah lewat dari jam kantor yaitu sore bahkan malam hari ketika waktunya memang memungkinkan.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta tanah

yang dilakukan di Kecamatan Suradadi telah dilakukan dengan baik dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Suradadi.

Sedangkan untuk kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan sendiri dilihat dari hasil wawancara dapat dikatakan sudah cukup puas dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Suradadi. Akan tetapi, masyarakat sendiri terkadang kurang puas justru pada pelayanan yang dilakukan oleh kepala desa mengenai biaya tambahan untuk kepala desa itu sendiri sebagai perantara pengumpulan berkas proses pembuatan akta tanah. Namun secara umum masyarakat yang merasakan langsung pelayanan proses pembuatan akta tanah di Kecamatan Suradadi menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh camat dan jajarannya.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis bahwa peranan Camat Suradadi masih sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kepemilikan akta tanah karena masih ditemukan beberapa kendala dalam proses pembuatan akta tanah di Kecamatan Suradadi sehingga dibutuhkan ketelitian dan kecermatan Camat dalam proses pembuatan akta tanah.

► **Respons/Tanggapan (*Responsiveness*)**

Indikator *Responsiveness* (Respons/Tanggapan) ini menunjuk kepada keinginan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, meliputi: tanggung jawab aparat, petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti dan bertindak adil dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal ini petugas dapat dan bersedia memberikan informasi yang

dibutuhkan secara lengkap, jelas dan mudah dimengerti serta petugas selalu siap dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi sudah cukup baik jika dilihat dari segi waktu pelayanan dan kesiapan dari aparat dalam memberikan pelayanan. Yaitu Kepala Seksi Tata Pemerintahan yang dengan sigap dan siap masih bersedia melayani masyarakat yang akan membuat akta tanah meskipun sudah bukan lagi pada waktu pelayanan.

► **Jaminan (*Assurance*)**

Indikator *Assurance* (jaminan) ialah kemampuan yang dimiliki oleh aparat dalam memberikan bantuan dalam pelayanan, meliputi kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan, kepercayaan dan keamanan yang diberikan oleh aparat.

Kesopanan yakni sikap sopan santun, ramah, respek dan perhatian dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat. Hal ini akan menimbulkan persepsi positif di kalangan masyarakat selaku penerima pelayanan. Kepercayaan yakni sikap jujur dan dapat dipercaya para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap ini akan menimbulkan rasa tenang bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Keamanan ialah proses dan produk pelayanan publik dalam memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Hasil wawancara dengan Bapak Tardi selaku masyarakat pengguna pelayanan mengatakan pada wawancara yang dilaksanakan pada 23 Januari 2017 bahwa:

Sikap petugasnya biasa-biasa saja, saya dilayani dengan ramah dan sopan, tidak marah-marah. Mereka menjelaskan secara rinci apabila ada yang kurang jelas, hal itu membuat saya percaya dengan pemberian pelayanan oleh petugas. Selama menerima pelayanan di Kecamatan Suradadi, saya merasakan aman-aman saja. Ada petugas keamanannya, tempat parkirnya juga teduh. Jadi kendaraan kami tidak terkena panas matahari secara langsung.

Sesuai dengan hasil wawancara di atas terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas bersifat sopan dan memberikan rasa aman dan terpercaya kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan sikap aparat yang mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat selaku penerima pelayanan.

Hasil pembahasan terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan) dapat dikemukakan bahwa Dimensi *Assurance* (jaminan) pada pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan dalam hal ini pembuatan akta tanah di Kecamatan Suradadi sudah baik dan mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, terpercaya dan aman. Hal tersebut sesuai dengan prinsip Pelayanan Publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu prinsip kesopanan dan keramahan, di mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan baik.

► **Empati (*Empathy*)**

Dimensi *empathy* (empati) ialah kemampuan aparat untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan, meliputi: komunikasi, akses dan mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Akses ialah adanya kemudahan masyarakat apabila akan menghubungi petugas dalam memperoleh informasi berkaitan dengan pembuatan akta tanah. Hal ini harus didukung dengan komunikasi yang baik antara masyarakat dengan petugas pelayanan administrasi pertanahan. Komunikasi ialah kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau memperoleh masukan informasi dari masyarakat, sehingga, petugas dituntut untuk aktif dan mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Hasil wawancara dengan Bapak Umar Khasan, S. IP selaku Petugas pelayanan administrasi pertanahan pada 26 Januari 2017 membenarkan bahwa:

Pada dasarnya kami paham kebutuhan masyarakat, ada masyarakat yang mau tempat pelayanannya nyaman dan aman, ada yang mau cepat selesai, ada juga yang mau petugasnya selalu siap dihubungi jika ada perlu bantuan. Semaksimal mungkin pelayanan yang kami berikan ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat dapat menjalin akses dan komunikasi kami secara fleksibel. Tapi memang kami akui, belum semua kebutuhan dapat kami penuhi. Kami juga perlu banyak masukan dari masyarakat selaku penerima pelayanan yang kami berikan. Kami juga punya keterbatasan yang tidak bisa kami paksakan.

Sesuai dengan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa Petugas pelayanan administrasi pertanahan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan akses komunikasi dengan masyarakat yang dibuat secara fleksibel dan usaha petugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik.

Hasil pembahasan terhadap Dimensi *Empathy* (empati) dapat dikemukakan bahwa Dimensi *Empathy* (empati) pada pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi sudah cukup baik. Terlihat dari akses komunikasi yang dijalin antara masyarakat dan petugas yang bersifat fleksibel. Petugas semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Jika kita merujuk pada salah satu prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu prinsip kemudahan akses disebutkan bahwa tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi sudah menerapkan prinsip tersebut, di mana petugas memberikan keleluasaan komunikasi dan fleksibel kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Petugas sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar tercipta pelayanan yang efektif dan efisien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari indikator yang dibahas dalam penelitian ini, maka Peranan Camat dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal dapat disimpulkan peranan Camat dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Suradadi sudah dapat dikatakan baik tetapi belum maksimal. Sebab dalam tugasnya Camat senantiasa melaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat dilihat pada biaya atau uang jasa (honorarium) Camat sebagai PPAT telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu peranan Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah di Kecamatan Suradadi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepemilikan akta tanah di Kecamatan Suradadi yaitu di antaranya sebagai koordinator, mediator dan fasilitator dalam pembuatan akta tanah kemudian karena jumlah atau formasi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Notaris yang hanya berjumlah 2 (dua) orang.

Saran

Sesuai simpulan yang telah dikemukakan di atas, untuk meningkatkan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi, penulis menyumbangkan beberapa saran antara lain:

1. Dalam proses pembuatan akta tanah yang juga melibatkan perangkat desa, Camat Suradadi sebaiknya lebih memantau pelaksanaan pelayanan di kantor desa. Penulis memberikan

saran supaya Camat Suradadi atau jajarannya melakukan monitoring di kantor desa terkait dengan pelayanan pembuatan akta tanah agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal baik di kantor kecamatan maupun kantor desa. Sebab sebaik apa pun pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan apabila tidak didukung dengan pelayanan yang baik di kantor desa akan menghambat pelayanan di kecamatan.

2. Untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam bidang pertanahan terutama dalam pembuatan akta tanah di wilayah Kecamatan diharapkan Camat Suradadi selaku PPAT lebih aktif memberikan pembinaan terhadap perangkat desa. Sementara itu Camat Suradadi juga diharapkan memberikan pembinaan secara langsung terhadap warga masyarakat terkait pentingnya pembuatan akta tanah.
3. Agar pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal diharapkan Camat beserta jajarannya meningkatkan koordinasi dengan perangkat desa dan melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan di desa guna meminimalisir rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta. Jilid 1 dan 2. Rineka Cipta

- Robbins, stephen P. 2009. *Perilaku Organisasi*. Salemba empat: Jakarta.
- Roesmidi, dkk, 2006, *Pemberdayaan Masyarakat*, Jatinangor: Alpa Print.
- Sadyohutomo, mulyono. 2009. *Manajaemen kota dan wilayah (realita dan tantangan)*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George R. 2010. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: PT. Alumni.
- Wasistiono, Sadu dkk. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*. Bandung: Fokus Media.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT)
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- Keputusan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah Nomor 2867/KEP-33.11/V/2011 tentang Penunjukkan Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara

