

## **STRATEGI PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH PELAYANAN PERALIHAN HAK (JUAL-BELI) PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MOJOKERTO**

**Savira Uswatun Chasana**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[savirachasana@gmail.com](mailto:savirachasana@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Mojokerto yang fokus untuk mengemukakan Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli). Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Informan peneliti bidang seksi penetapan hak dan pendaftaran, loket Kantor Pertanahan. Hasil penelitian Kantor Pertanahan Kota Mojokerto sudah menjalankan strategi pelayanan dengan analisis S.W.O.T dan faktor pendukung dan penghambat.

**Kata Kunci:** *Strategi, Pelayanan*

### **A. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu bentuk jasa pelayanan baik itu dalam bentuk barang publik, jasa publik maupun pelayanan administratif yang prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik di pusat daerah, BUMN, BUMD untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh masyarakat dan penduduk yang telah ditetapkan oleh Peraturan yang berlaku, hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara.

Dalam bidang pelayanan, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan untuk mewujudkan pelayannya yang cepat, tepat, murah, dan transparan. Namun upaya tersebut belum banyak dinikmati masyarakat sehingga terkait dengan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbelit-belit, lamban, tidak merespon kepentingan pelanggan, dan lain-lain adalah sederet atribut negatif yang ditimpakkan kepada pemerintah atau birokrasi. Pentingnya penelitian ini dilakukan mengenai kasus kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kota Mojokerto yang dikutip dari online (Sumber: Ombudsman RI). Masalah pelayanan sertifikat tanah yang tanpa adanya alur mekanisme prosedur layanan yang belum transparan menyebabkan penyelesaian satu produk belum terselesaikan. Minimnya petugas pengelolaan pengaduan yang terlatih dan kompeten merupakan persoalan yang harus diselesaikan dan menjadi tanggungjawab Kantor Pertanahan Kota Mojokerto.

Pelayanan pada Kantor Pertanahan tersebut diatas menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik dalam sertifikat tanah merupakan salah satu permasalahan pokok bagi kinerja institusi. Peran aparat birokrasi yang terkait atas

masalah kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah penting sekali sehingga dalam hal ini aparat birokrasi harus dapat menjelaskan fungsinya dengan baik dan benar. Pelayanan program pengurusan sertifikat tanah diharapkan mampu memberikan pelayanan baik secara langsung atau tidak secara langsung guna memenuhi kebutuhan pengurusan kepuasan tersendiri bagi sertifikat tanah secara online atau tidak. Kondisi yang diinginkan di masa depan adalah keputusan dan tindakan untuk berubah dan mencapai kondisi yang diinginkan pihak Kantor Pertanahan di masa depan. Hal ini merupakan respon atas perubahan lingkungan pelayanan kinerja bagi instansi.

Untuk menghilangkan pandangan negatif dari masyarakat maka peran strategi pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah oleh Kantor Pertanahan Kota Mojokerto sangat diperlukan. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengembalikan kepercayaan dan partisipasi aktif dari masyarakat dalam hal pembuatan sertifikat hak (jual-beli). Berdasarkan uraian permasalahan diatas penulis memilih Kantor Pertanahan khususnya pada daerah Kota Mojokerto sebagai penilaian kinerja terhadap pelayanan yang diberikan menjadikan strategi kurang memadai hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan terhadap partisipasi masyarakat yang kurang tinggi sehingga menjadi tidak produktif terhadap suatu pelayanan tersebut.

## **B. METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2005:21) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Pada penelitian deskriptif kualitatif yang berpusat secara intensif pada satu obyek dalam mempelajari hal tersebut sebagai suatu kasus. Penelitian ini mengenai Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) Pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto. Penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan secara deskriptif bagaimana strategi pelayanan sertifikat tanah. Deskriptif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi kata tertulis atau lisan dari informan.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dilihat dari beberapa uraian diatas menunjukkan bahwa Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) Pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto yaitu adanya pendekatan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat dengan cara memberikan ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang berbasis teknologi guna mendorong kebutuhan pemohon terhadap pelayanan pengurusan sertifikat tanah peralihan hak (jual-beli). Yang sudah terkait permohonan peralihan hak (jual-beli) di Kantor Pertanahan, dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2010 bahwa persyaratan-persyaratan yang mungkin dipahami oleh para pemohon yang akan mendapatkan peralihan haknya. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 yaitu bahwa Kantor Pertanahan telah memberikan dukungan administrasi kepada seluruh masyarakat dan pengoordinasian, maka hal itu merupakan tugas dan pembinaan administrasi pada Kantor Pertanahan.

Berdasarkan hasil data yang telah dijelaskan dari hasil penelitian terkait Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto, hasil dengan menggunakan teori studi kualitatif menurut Moleong (2010) dengan membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Pembatasan tersebut didasarkan pada tingkat kepentingan atau urgensi dari masalah yang dihadapi dalam peneliti ini yaitu:

Berdasarkan hasil data yang telah dijelaskan dari hasil penelitian terkait Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) Pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto sebagai berikut:

1) Faktor pendukung

- a. Waktu penyelesaian pengurusan sertifikat tanah pelayanan peralihan hak (jual beli). Memberikan kepastian hukum apabila sertifikat itu sudah dijual dan telah dibuatkan akta jual beli harus segera didaftarkan ke kantor pertanahan agar kepastian hukumnya jelas, pemilikinya jelas dan bisa dicatatkan di sertifikatnya.
- b. Mekanisme dan prosedur pelayanan pengurusan sertifikat tanah pelayannya peralihan hak (jual-beli). Jika melakukan pengurusan peralihan hak (jual-beli) yang didasari untuk akta jual beli yang dibuat oleh pihak PPAT wilayah kerja Kota Mojokerto. Jadi, yang berkepentingan maksudnya berkepentingan itu dari pihak pemegang hak selaku penjual dengan yang membeli itu harus membuat akta jual-beli dihadapan PPAT.
- c. Sarana dan prasarana pelayanan pengurusan sertifikat tanah pelayanan peralihan hak (jual-beli). Keberadaan sarana dan fasilitas sebagai pendukung kegiatan sangatlah dibutuhkan, seperti alat pengolahan data yang berbasis teknologi informasi, sarana-sarana kerja maupun sarana mobilitas guna membantu mempermudah penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan lancar dan sesuai dengan fungsi masing-masing.

2) Faktor penghambat

- a. Hambatan pengurusan sertifikat tanah pelayanan peralihan hak (jual-beli). Sistem elektronik yang kadang kala menghambat melakukan cheking sertifikat atau validasi buku tanah.
- b. Biaya pengurusan sertifikat tanah pelayanan peralihan hak (jual-beli). Berkas pemohon masuk lalu di entri terlebih dahulu agar keluar kuitansi pembayaran yang harus dibayar oleh pemohon terkait proses yang diinginkan itu bukti nominal yang pasti dari Kantor Pertanahan. Hal itulah yang menjadi acuan berkas-berkas harus lengkap untuk di entri terlebih dahulu setelah itu keluar kuitansi agar bisa membayar, jika jarak waktu 3 hari tidak mampu membayar berkas-berkas pemohon akan segera dikembalikan dan jika menginginkan mendapatkan kuitansi kembali akan dilakukan pengentrian kembali dan di cek ulang.
- c. Mekanisme dan prosedur pelayanan pengurusan sertifikat tanah pelayanan peralihan hak (jual-beli). Pembuatan akta jual-beli harus ada pengecekan sertifikat yang dibawa oleh pemohon harus di cheking oleh pihak PPAT itu sendiri, bukan dari pihak Kantor Pertanahan.

3) Pelayanan peralihak hak (jual-beli) pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto.

- a. Strategi S-O (Strenght-Opportunity)  
Pelayanan muncul ketika para pemohon mengajukan berkas-berkas yang akan diurus sesuai dengan alur persyaratan yang telah dibuat oleh Kantor Pertanahan, jika pemohon memenuhi berkas persyaratan yang dilakukan maka pelayanan terhadap pemohon dengan pegawai Kantor Pertanahan akan dilakukan sebaik mungkin yang akan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur.
- b. Strategi S-T (Strenght-Threath)  
Para pemohon yang akan mendapati mengurus berkas peralihan haknya dengan cara memenuhi berkas menurut persyaratan-persyaratan yang sudah di tunjukkan oleh pihak Kantor Pertanahan yang sudah tertuang dalam Peraturan Kepala Badan Nasional Republik Indonesia.
- c. Strategi W-O (Weakness-Opportunity)  
Pelayanan secara online yaitu menggunakan aplikasi yang digunakan oleh Kantor Pertanahan untuk mengentri data ataupun melakukan validasi seringkali terhambat karena koneksi jaringan yang lemot dan eror. Untuk itu pelayanan terhadap pegawai Kantor Pertanahan dengan pemohon yang sudah melakukan pengajuan berkas akan dilakukan secara offline dan kemungkinan pelayanan yang diberikan membutuhkan proses waktu yang sedikit lama.
- d. Strategi W-T (Weakness-Threath)  
Pelayanan yang diajukan secara online kepada pemohon ke pegawai Kantor Pertanahan seringkali mendapatkan hambatan terdapat aplikasi yang digunakan untuk melakukan cheking data atau melengkapi data yang ingin diurus membutuhkan waktu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan operasional. Untuk itu menghindarkan dari kepastian pemohon terdapat berkas yang ingin cepat selesai pihak Kantor Pertanahan melakukan kinerja dengan semaksimal mungkin atau dengan cara melakukan pelengkapan berkas secara offline.

## **D. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan yaitu Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto masih dapat dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan faktor kekuatan, faktor kelemahan, faktor peluang, faktor ancaman yang ada di Kantor Pertanahan Kota Mojokerto. Dari hasil matriks S.W.O.T menghasilkan alternatif Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) Pada Kantor Pertanahan yang bisa dilakukan oleh pejabat fungsional yaitu:

1. Mewujudkan modernisasi pelayanna guna meningkatkan indikator.
2. Memudahkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.
3. Menerapkan komunikasi pelayanna dengan cara berbasis elektronik.
4. Mewujudkan pelayanan dalam bentuk dokumen elektronik.
5. Meningkatkan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Terdapat indikator-indikator yang mendukung Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) Pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian pengurusan sertifikat tanah.
2. Mekanisme dan prosedur pelayanan pengurusan sertifikat tanah.
3. Sarana dan prasarana pelayanan pengurusan sertifikat tanah.

Adapun indikator-indikator yang menghambat Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) Pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Sistem elektronik yang kadang kala menghambat melakukan cheking sertifikat atau validasi buku tanah.
2. Mekanisme dan prosedur pelayanan pengurusan sertifikat tanah.

### **Saran**

Dari hasil penelitian ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan untuk meningkatkan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Peralihan Hak (Jual-Beli) yaitu:

1. Menerapkan komunikasi pelayanan dengan cara berbasis elektronik. Dengan begitu pemohon atau masyarakat diluar sana bisa memanfaatkan aplikasi yang sudah ditetapkan oleh pihak kantor pertanahan guna melakukan komunikasi dalam hal teknologi informasi, yaitu bisa menggunakan aplikasi yang bernama “*sentuhanaku*”. Bisa diakses di Handphone yaitu playstore dengan cara didownload terlebih dahulu.
2. Mewujudkan pelayanan dalam bentuk dokumen elektronik. Dengan sertifikat elektronik yang tersimpan di data Kantor Pertanahan, masyarakat pemilik tanah bisa mencetak sertifikat miliknya kapan saja dan dimana saja. Tujuan tersebut adalah untuk meningkatkan indikator berusaha dan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus juga mewujudkan pelayanan pertanahan sertifikat tanah berupa kertas, semuanya bakal berbentuk sertifikat tanah elektronik atau *sertifikat-el*.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana berupa brosur informasi pelayanan pertanahan dan menambahkan memberi informasi tertulis melalui papan yang dapat ditempelkan pada dinding Kantor Pertanahan yang berisi tentang prosedur-prosedur pelayanan pertanahan, tarif biaya pengurusan, serta waktu penyelesaiannya. Hal tersebut akan mempermudah pemohon yang belum mengerti tentang pengajuan permohonan di Kantor Pertanahan Kota Mojokerto.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Fitriya, Bening Hadilinatih. (2008). “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional/Kabupaten Sumenep*”. Vol. 2, No. 1, Juni 2018, Hal:13-28.
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membelah Kasus Bisnis Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi Untuk Menghadap Abad 21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jannah, Miftahul. (2020). “*Efektivitas Komunikasi Pemerintahan Dalam*

*Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Kendari*".  
Juni 2020, Hal:86-101.

Moleong, Lexy, J. (2010) Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit Remaja Rosakarya, Bandung.

Sugiyono. (2005). Metode Penelitian Kualitatif, Bandung:Alfabeta.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2010  
Pasal 2 Tentang Persyaratan-Persyaratan.

<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-terus-kupas-laporan-warga-terkait-pelayanan-di-bpn-> Diakses 10 April 2021.