

## **Analisis Efektivitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara**

La Miki <sup>1</sup>; Syamsul Alam <sup>2</sup>; La Bilu <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia ; lamiki2002@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini berupa penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang menggunakan model analisis deskriptif kualitatif dengan mendasarkan pada pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara dinilai kurang efektif. Hal ini ditinjau dari 4 aspek: 1) pencapaian tujuan, 2) ketepatan waktu, 3) manfaat, 4) hasil. Dari 4 Aspek tersebut diketahui yang masih dalam masalah adalah aspek Ketepatan Waktu dan aspek Hasil yakni dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Kabupaten Buton Utara masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan disebabkan beberapa masalah, seperti: pejabat yang diberi wewenang untuk menandatangani sertifikat tidak berada ditempat, jaringan yang lambat, dan berkas pemohon yang kurang mengakibatkan berkas tersebut harus diperbaiki dan dikembalikan untuk dilengkapi oleh pemohon dengan membutuhkan waktu yang lama, adanya sanggahan, adanya sengketa tanah, padatnya jadwal petugas di lapangan sehingga terjadi penumpukan pekerjaan. Serta aspek Hasil dari Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara masih belum sesuai dengan harapan pemohon yakni masih terjadi kesalahan pada saat pencetakan sertifikat.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Pelayanan, Sertifikat Hak Milik Atas Tanah.*

### **ABSTRACT**

This research was conducted at the National Land Agency of South Buton Utara Regency. The method used in this research is descriptive qualitative research with data collection through observation, interviews, and documentation. Determination of informants in this study was done by purposive sampling. Meanwhile, the data analysis technique used a qualitative descriptive analysis model based on data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the effectiveness of services in Issuing Land Ownership Certificates at the National Land Agency of South Buton Utara Regency is considered less effective. This is viewed from 4 aspects: 1) achieving goals, 2) punctuality, 3) benefits, 4) results. From these 4 aspects, it is known that those that are still in the aspects of Timeliness and aspects of results, namely the Issuance of Certificates of Land Ownership in Buton Utara Regency are still not in accordance with the Standard Operating Procedures that have been set due to several problems, such as: the official authorized for the certificate is not in place, slow network, and insufficient applicant causing the file to be repaired and returned to be completed by the applicant which takes a long time, the existence of objections, the existence of land disputes, the busy schedule of officers in the field so that work occurs. As well as aspects of the results of Issuance of Certificates of Land Ownership at the National Land Agency of South Buton Utara Regency are still not in line with expectations, namely errors still occur when printing the certificate.

**Keywords :** *Effectiveness, Service, Land Title Certificate.*

## Pendahuluan

Indonesia telah mengatur pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menetapkan standar untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, mencakup aspek keadilan, kesetaraan, dan kepatutan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Di sektor pertanahan, undang-undang ini bersinergi dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria (UUPA), yang telah meletakkan dasar hukum untuk pengelolaan dan pemberian hak atas tanah, mendukung tujuan nasional untuk memberikan kepastian hukum kepada warga negara.

Pelayanan pertanahan, terutama penerbitan sertifikat hak milik atas tanah, menjadi salah satu fokus utama dalam upaya pemerintah mengoptimalkan pelayanan publik. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional menegaskan bahwa setiap warga negara berhak atas pelayanan dasar yang mencakup pendaftaran tanah. Menurut PP Nomor 24 tahun 1997, pendaftaran tanah dilakukan secara berkesinambungan untuk menyediakan data yuridis dan fisik yang akurat, yang esensial dalam memberikan sertifikat hak milik.

Pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan kepastian hukum atas hak kepemilikan tanah di Indonesia. Studi Fakhirah et al. (2022) mengevaluasi efektivitas program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di BPN Kota Tangerang Selatan yang menunjukkan hasil kurang efektif dengan tingkat pencapaian 90,63%. Hambatan utama adalah kurangnya kelengkapan dokumen masyarakat serta minimnya sumber daya manusia di BPN. Selain itu, penelitian Patrisia (2023) menunjukkan bahwa meskipun strategi pelayanan di Kaur telah dilaksanakan dengan baik, partisipasi aktif masyarakat sangat dibutuhkan untuk mempercepat proses sertifikasi. Di Kota Jambi, Hidayat (2023) menemukan adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan dan prosedur standar operasional dalam pembuatan sertifikat tanah, yang mencerminkan rendahnya akuntabilitas politik dalam pelayanan publik di sana. Di sisi lain, penelitian Cornelis dan Kusnadi (2022) mengenai kualitas pelayanan PTSL di Kabupaten Subang menyebutkan bahwa pelayanan BPN belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek kehandalan dan responsivitas pelayanan. Selain itu, Wardaty et al. (2020) mencatat bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Bondowoso belum memenuhi harapan masyarakat, yang mempersulit proses sertifikasi tanah. Secara umum, berbagai studi menekankan perlunya perbaikan dalam koordinasi antara BPN dan masyarakat, peningkatan sumber daya manusia, serta penegakan prosedur yang lebih baik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di BPN.

Nursalim et al. (2021) yang mengungkapkan bahwa implementasi PTSL di beberapa daerah menunjukkan hasil yang bervariasi, terkendala oleh sumber daya manusia dan sosial-ekonomi; Haikal (2023) menyoroti bahwa kemajuan dalam penerbitan sertifikat tanah masih dihadapkan pada tantangan administratif dan hukum yang signifikan; dan Kumara et al. (2021) yang mengindikasikan bahwa sertifikat hak milik masih berpotensi menimbulkan sengketa tanah meskipun telah diterbitkan. Tornado et al. (2021) menemukan bahwa proses penerbitan sertifikat sering kali terhambat oleh ketidaksesuaian dokumentasi dan pembayaran pajak oleh pemohon, dan Kambolong (2023) menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan dan transparansi dalam penerbitan sertifikat di Kabupaten Konawe Selatan. Mahrurnisya (2023) menekankan pentingnya pengelolaan data yang akurat untuk menghindari konflik di masa depan, dan penelitian oleh Haikal dalam konteks PTSL

menyoroti pentingnya edukasi dan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kegunaan sertifikat tanah.

Meskipun terdapat penelitian yang luas tentang proses pendaftaran tanah, masih terdapat kesenjangan informasi mengenai efektivitas pelayanan di wilayah dengan sumber daya terbatas seperti Kabupaten Buton Utara, di mana tingkat kepemilikan sertifikat tanah masih rendah dan proses pendaftarannya sering kali tidak sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Teori efektivitas yang dikemukakan oleh Harahap (2007) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dalam konteks ini mengacu pada bagaimana suatu kegiatan, program, atau organisasi dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Harahap menekankan bahwa efektivitas tidak hanya terkait dengan pencapaian kuantitatif dari tujuan, tetapi juga bagaimana proses tersebut dijalankan dengan tepat, termasuk pengambilan keputusan yang berkualitas dan pelaksanaan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pelayanan penerbitan hak milik atas tanah oleh Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Buton Utara, dengan fokus pada peningkatan proses administratif dan kepuasan masyarakat penerima layanan. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan dalam literatur dengan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pertanahan di daerah dengan tantangan unik seperti Kabupaten Buton Utara. Selain itu, hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang berbasis bukti untuk meningkatkan praktik penerbitan sertifikat tanah, yang dapat diadopsi oleh pemerintah daerah lain dengan kondisi serupa.

## Metode

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan fakta terkait efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara. Lokasi penelitian terletak di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara yang berlokasi di kompleks Bumi Sarae'a. Subjek penelitian mencakup aparatur Badan Pertanahan Nasional dan masyarakat Kabupaten Buton Utara. Informan penelitian dipilih melalui *purposive sampling*, termasuk Kepala Badan Pertanahan Nasional, Kepala Sub. Bagian Tata Usaha, Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak, Petugas Loker Pelayanan, serta lima pemohon penerbitan sertifikat. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan informan, dan dokumentasi terkait efektivitas pelayanan. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada dan relevan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara langsung dengan pihak terkait, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman, proses analisis data dilakukan terus menerus hingga mencapai kejenuhan. Data yang diperoleh dianalisis secara rinci untuk mengidentifikasi dan mengorganisasikan temuan yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan diagram, sementara kesimpulan ditarik berdasarkan verifikasi temuan (Alam et al.,2022)

## Hasil dan Pembahasan

### Efektivitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara

#### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang dimaksud adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara. Pencapaian tujuan ini merupakan bagian dari unsur penting dalam mengukur efektifitas suatu kegiatan. Kegiatan dapat dikatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dapat tercapai.

Untuk mengetahui tujuan yang ingin dicapai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara penulis melakukan wawancara bersama Minarni Baitu (Kepala Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara) yakni:

*"Tujuan dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara mengacu pada Visi dan Misi dari BPN itu sendiri. Sebagai implementasi Misi untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah ini memiliki target kegiatan melalui program PTSL dengan tujuan untuk penerbitan sertifikat yang belum terdaftar yang setiap tahunnya target yang diberikan oleh kementerian ART/BPN berubah-ubah. Namun untuk penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang dilakukan secara mandiri tidak memiliki target." (Wawancara 20 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, tujuan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara ialah mengacu pada Visi dan Misi kantor tersebut. Dimana untuk mencapai tujuan/sasaran kantor tersebut khususnya pada penerbitan sertifikat hak milik atas tanah maka ditentukan target setiap tahunnya yang diberikah oleh kementerian ART/BPN.

Namun dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara ini masih terdapat kendala yang menyebabkan lamanya proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Maka penulis melakukan wawancara bersama Fita (Petugas Loker Pendaftaran BPN Buton Utara) menjelaskan bahwa:

*"Kebanyakan pemohon yang datang untung mengurus penerbitan sertifikat tanahnya merupakan masyarakat yang awam akan tata cara dan juga syarat dari proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Pemohon datang dengan berkas yang belum lengkap karena ketidaktahuan mengenai persyaratan dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah, serta banyaknya pemohon yang tidak mengetahui istilah-istilah pertanahan." (Wawancara 12 Juli 2023)*

Berdasarkan wawancara tersebut, lamanya proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang disebabkan karena banyaknya masyarakat awam mengenai tata cara dan juga persyaratan yang dibutuhkan sehingga mengalami kesulitan pada saat melengkapi berkasnya dan pada saat pengumpulan berkas masih banyak terjadi seperti berkas pemohon yang kurang ataupun berkas pemohon yang salah yang mengakibatkan berkas tersebut harus di kembalikan untuk dilengkapi kembali.

Selain itu petugas juga mengalami kendala dalam memberikan arahan atau informasi kepada pemohon yang awam mengenai pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Maka penulis melakukan wawancara kepada Fita (Petugas Loker Pendaftaran BPN Buton Utara) terkait solusi yang diambil dalam mengatasi permasalahan tersebut. Dengan hasil:

*"Cara untuk memberikan arahan atau pemahaman terhadap pemohon yang masih awam terhadap tata caranya itu dari kami petugas loket menanyai terlebih dahulu tentang dasar perolehan tanah pemohon apakah tanah diperoleh dari Hibah, waris, dan lain-lai. Kemudian diberikan blanko tentang tata cara atau persyaratan yang diperlukan dalam proses penerbitan sertifikat tanahnya kemudian petugas loket menjabarkan apa saja yang menjadi syaratnya serta pemohon diberikan*

*penjelasan dari masing-masing item dari persyaratannya dari proses yang mereka inginkan apakah penerbitan sertifikat baru atau lain sebagainya.” (Wawancara 12 Juli 2023)*

Dalam wawancara tersebut, upaya petugas loket dalam memberikan arahan kepada pemohon awam agar informasi maupun arahan yang diberikan dapat diterima dengan jelas oleh pemohon maka petugas loket perlu memberikan bahasa yang mudah dipahami oleh pemohon tentang apa saja istilah-istilah pertanahan dengan menjelaskan masing-masing item dari persyaratannya.

Selain banyaknya masyarakat awam tidak mengetahui tata cara serta syarat yang harus dipenuhi, pemohon juga belum menyadari pentingnya sertifikat hak milik atas tanah, hal ini didukung dengan hasil wawancara penulis bersama Hj.Musrif Tangkoda sebagai perwakilan kelurahan Sara’ea Kecamatan kulisusu yang mengurus dalam program PTSL. Menerangkan Bahwa:

*“Setelah saya memberikan informasi kepada masyarakat yang bersangkutan Bahwa kelurahan Sara’ea mendapatkan kuota dari BPN untuk mendaftarkan tanahnya tetapi setelah saya memberikan formulirnya justru masyarakat malah malas untuk mengisi formulir tersebut dan tidak mau repot dalam mengumpulkan berkas-berkasnya.” (Wawancara 20 Juli 2023)*

Berdasarkan wawancara tersebut, salah satu penyebab banyaknya tanah yang belum didaftarkan ke Badan Pertanahan Nasional dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya sertifikat hak milik atas tanah. Selanjutnya masalah yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat kesalahan pada saat pencetakan sertifikat. Hal ini dijelaskan pada wawancara penulis terhadap Rina Adriana Baiduri, S.ST (Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara) menyatakan bahwa:

*“Terkadang masyarakat memberikan data yuridis yang salah seperti nama yang tidak sesuai antara KTP, KK. Hal ini disebabkan ketika petugas yuridis sudah interviu duluan kepada pemohon namun belum disetor ktp nya. Jadi nama yang dicetak disertifikat biasa tidak sesuai dengan KTP.” (Wawancara 13 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kesalahan yang terdapat pada sertifikta hak milik atas tanah disebabkan karena kesalahan pada saat pengumpulan data yuridis. Namun data yang dikumpulkan tidak disesuaikan terlebih dahulu dengan KTP dan KK pemohon.

Selanjutnya penulis juga menemukan kendala petugas pada saat proses pengukuran di lapangan yang dijelaskan oleh Rina Adriana Baiduri, S.ST (Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara) pada saat wawancara dengan penulis, yakni:

*“Pada saat proses pengukuran, pemohon tidak berada ditempat dengan alasan ada yang keluar kota dan sebagainya. Sehingga ini menjadi masalah. Kadang juga ada yang menyangga, adanya sengketa tanah, karena pada saat proses pengukuran itu harus ada saksi batas sebelah utara, barat, selatan, timur. Kemudian tidak ada saksi yang bisa menunjukkan batas-batas itu.” (Wawancara 13 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPN Butur, bahwa kendala yang ditemukan petugas pada saat pengukuran bidang tanah termohon adalah tidak adanya pemohon dilokasi tersebut, tidak ada saksi-saksi batas tanah, adanya sanggahan, sengketa tanah dan lain sebagainya.

Selanjutnya di BPN Buton Utara terdapat kasus proses pendaftaran yang ditutup sebelum proses penerbitan sertifikat selesai. Hal ini diketahui oleh penulis melalui wawancara terhadap Fita (Petugas Loker Pendaftaran BPN Kabupaten Buton Utara), dengan hasil:

*“Proses pendaftaran dapat ditutup sebelum terbit sertifikat selesai sering terjadi karena ada kesalahan pada saat pendaftaran yang disebabkan karena pada saat pemohon sedang dalam proses daftar pemberian haknya itu terkendala oleh BPHTB. BPHTB itu Bea Perolehan Atas Tanah dan Bangunan yang dibayarkan ke DISPENDA. Jika tanah yang didaftarkan terkena BPHTB namun pemohon tidak segera membayarkan ke DISPENDA dalam jangka waktu 9 bulan maka otomatis SK BPHTB nya mati sehingga ditutup. Berkas pendaftaran dan biaya pendaftaran yang telah masuk ke PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) akan hangus. Jika ingin dilanjutkan kembali maka pemohon harus mendaftarkan kembali dari proses awal lagi. Namun jika tidak terkena BPHTB masa berlaku SK adalah 3 bulan. Jadi dalam waktu 3 bulan tidak ada lanjutan untuk pemohon pendaftaran SK Haknya maka akan mati.” ( 17 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlambatnya pemohon membayarkan BPHTB dan pemohon tidak menindak lanjuti proses pendaftaran tanahnya maka dapat mempengaruhi perbedaan jumlah terbitnya hak milik perorangan dan jumlah permohonan hak milik yang masuk yang dilakukan secara mandiri. Hal ini didukung dengan wawancara penulis Bersama Dwi Anggara Septyandi (Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak BPN Kabupaten Buton Utara), dengan hasil:

*“Kasus sertifikat ditutup sebelum diterbitkan itu bisa disebabkan oleh adanya sanggahan, pemohon yang tanahnya terkena bphtb terlambat untuk membayarkan tanahnya maka sk bphtb hangus serta uang pendaftaran hangus karena sudah masuk di penerimaan negara bukan pajak. Sehingga jika ingin dilanjutkan kembali maka pemohon harus mengulangi proses pendaftaran dari awal kembali dan harus membayar uang pendaftaran kembali.” (Wawancara 21 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka ditutupnya proses pendaftaran sebelum terbit sertifikat hak milik atas tanah disebabkan karena pemohon terlambat untuk membayar BPHTB, serta masalah yang terjadi di lapangan seperti terjadi sanggahan dibidang tanah termohon. Hal tersebut tentu mempengaruhi perbedaan antara jumlah pemohon yang masuk dan sertifikat yang terbit. Berikut data yang peroleh oleh penulis:

**Tabel 1. Data Permohonan Hak Milik Perorangan Tahun 2020-2022**

| No | Tahun | Permohonan masuk | Terbit hak milik |
|----|-------|------------------|------------------|
| 1  | 2019  | 50               | 50               |
| 2  | 2020  | 27               | 23               |
| 3  | 2021  | 32               | 30               |
| 4  | 2022  | 112              | 108              |

Sumber: Data BPN Kabupaten Buton Utara (2023)

Berdasarkan tabel 1 di atas, jumlah pemohon yang masuk pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan. Kemudian pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan. Akan tetapi sertifikat hak milik yang terbit pada tahun 2019 sesuai dengan pemohon yang masuk sedangkan sejak tahun 2020-2022 selalu terbit tidak sesuai pemohon yang masuk. Hal ini sebabkan karena terjadi beberapa masalah pada saat proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah antar lain: Pemohon tidak segera membayar BPHTB selama SK BPHTB aktif, adanya sanggahan terhadap bidang tanah termohon, serta tidak ada tindak lanjut dari pemohon setelah SK permohonan terbit. Akan tetapi hal ini tidak mempengaruhi target.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis, pada tabel 2 mengenai capaian kerja legalisasi aset pada tahun 2020 - 2022 kegiatan legalisasi aset dapat diselesaikan 100% sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan jumlah target bidang berbeda setiap tahunnya yakni:

Tabel 2. Capaian kinerja legalisasi aset tahun 2020 s.d. 2022

| No | Prona/ptsl |                 |           |
|----|------------|-----------------|-----------|
|    | Tahun      | Target (bidang) | Realisasi |
| 1  | 2020       | 843             | 843       |
| 2  | 2021       | 1136            | 1136      |
| 3  | 2022       | 1350            | 1350      |

Sumber : Data BPN Kabupaten Buton Utara (2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tujuan/ sasaran dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara masih terdapat masalah dalam proses penerbitan sertifikat tanah yakni banyaknya masyarakat awan yang mengakibatkan kurangnya berkas pemohon serta terjadinya kesalahan pada berkas pemohon, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya sertifikat tanah, terdapat kendala yang dialami petugas saat di lapangan seperti adanya sanggahan, adanya sengketa tanah, pemohon tidak berada dilokasi, tidak adanya saksi-saksi batas tanah. Namun target yang telah ditentukan dari Kementerian ATR/BPN Kepala BPN Kabupaten Buton Utara dapat diselesaikan setiap tahunnya.

## 2. Ketepatan Waktu

Mengenai ketepatan waktu Badan pertanahan Nasional Kabupaten Buton utara dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah masih belum sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Pada pelayanan pendaftaran tanah pertama kali ketepatan waktu yang di atur dalam SOP adalah 98 (sembilan puluh delapan) hari, Penulis melakukan wawancara dengan Rina Adriana Baiduri, S.ST (Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara) menyatakan bahwa:

*“Pelayanan mengenai ketepatan waktunya tidak sesuai SOP. Hal ini disebabkan karena sertifikat yang diterbitkan belum bersertifikat elektronik jadi mengharuskan pejabat yang berwenang untuk menandatangani sertifikat tersebut namun terkadang pejabat yang berwenang untuk menandatangani sertifikat tidak berada ditempat. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu penghambat. Kemudian hal yang mempengaruhi ketepatan waktu petugas dalam menerbitkan sertifikat hak milik atas tanah ini disebabkan karena jaringan yang lambat, berkas pemohon yang tidak lengkap.” (Wawancara 13 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPN Butur, bahwa penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai ketentuan waktu pada SOP yang ditetapkan disebabkan karena pejabat yang beri wewenang untuk menandatangani sertifikat tidak berada di tempat, jetingan lemot, dan berkas pemohon yang kurang. Untuk memperjelas hal tersebut penulis juga melakukan wawancara dengan Dwi Anggara Septyandi, S.E., M.M. (Koordinator Penetapan dan Pendaftaran Hak BPN Kabupaten Buton Utara) menjelaskan bahwa:

*“Kendala yang biasa terjadi jika sertifikat tanah tidak terbit sesuai SOP itu disebabkan karena adanya masalah seperti adanya sanggahan, adanya sengketa di lokasi pemohon. Sehingga harus dilakukan pembuktian. Kalau memang setelah ada permohonan untuk tidak diterbitkan, sementara kita sanggah memberi kesempatan kepada pihak yang menyanggah untuk melengkapi berkas agar menunjukkan berkas kepemilikannya yang benar namun dalam jangka 1 bulan tidak dapat menunjukkan berkas pendukungnya otomatis berkas akan dilanjutkan sampai penerbitan. Kemudian pada saat penandatanganan pejabat lagi tidak di tempat, selain itu pada saat berkas masuk biasa pas lagi padat-padatny petugas mau kelapangan.” (Wawancara 21 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator pendaftaran Penetapan Hak BPN Buton Utara, bahwa penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai ketentuan waktu pada SOP yang ditetapkan disebabkan karena pejabat yang beri tanggung jawab untuk menandatangani sertifikat tidak berada di tempat, adanya sanggahan, adanya sengketa tanah, padatnya jadwal petugas di lapangan sehingga terjadi penumpukan pekerjaan. Untung mendukung hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan Fita (Petugas loket Pendaftaran BPN Butur) bahwa:

*"Karena berkas-berkasnya kurang lengkap sehingga perlunya perbaikan/ dilengkapi kembali berkas pemohon dan hal tersebut membutuhkan waktu yang lama yang menyebabkan ketepatan waktu penyelesaian penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan di SOP." (Wawancara 12 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas loket pendaftaran BPN Buton Utara, kurangnya berkas yang disetor oleh pemohon mengakibatkan berkas tersebut harus diperbaiki dan dikembalikan untuk dilengkapi oleh pemohon dengan membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut yang membuat waktu penerbitan sertifikat hak milik atas tanah tidak sesuai dengan SOP.

Selain melakukan wawancara dengan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara, penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat Buton Utara dengan hasil sebagai berikut:

*"pelayanan penerbitan sertifikat tanah di BPN Butur masih kurang efektif karena sampe saat ini belum terbit sertifikat saya. Sudah 1 tahun sejak 2022 sampe sekarang sertifikat saya belum terbit. Kinerjanya belum baik." (Wawancara 19 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan La ode hayrun warga Desa Waode Angkalo kecamatan Bonegunu, Bahwa kinerja petugas BPN Butur masih belum baik dikarenakan lamanya waktu penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang tidak sesuai dengan SOP. Hal tersebut juga dirasakan oleh Fina yang bertempat tinggal di Desa Malalanda Kecamatan Kulisusu, yang diungkapkan melalui wawancara bersama penulis, dengan hasil:

*"Lama waktu pengurusan sertifikat hak milik atas tanah saya berlangsung selama 1 Tahun dan saat ini masih dalam proses, belum terbit sertifikatnya hal ini tidak sesuai dengan SOP." (Wawancara 20 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, hal ini selaras dengan wawancara yang dilakukan penulis bersama Samiludin Warga Kelurahan Bangkudu Kecamatan Kulisusu, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*"2018 sampai saat ini masih berceceran berkas, bahkan saya sudah 3 kali setor berkas tapi belum selesai juga sertifikatnya saya." (Wawancara 20 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah masih belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku.

### 3. Manfaat

Penerbitan sertifikat hak milik atas tanah dapat memberikan manfaat bagi pemohon yakni sebagai:

1. Sebagai legalisasi hak milik atas tanah yang dimilikinya

Tanah memegang peran penting dalam kelangsungan hidup setiap manusia, karena tanah bisa digunakan sebagai tempat tinggal, serta untuk memenuhi kebutuhan hidup

manusia baik bertani, berkebun, berdagang dan sebagainya. Agar masyarakat dapat merasa tenang atas tanah yang ia miliki serta dapat difungsikan untuk menunjang kehidupan manusia, maka sertifikat tanah ini memiliki peran penting dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan penegak hak atas tanah agar dapat mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.

## 2. Peningkatan kesejahteraan masyarakat

Sertifikat tanah juga dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Sebab, sertifikat tanah ini bisa digunakan sebagai nilai ekonomis bagi pemegang hak. Dimana sertifikat tanah dapat digunakan sebagai jaminan kepada pihak bank/kreditor untuk permodalan.

## 3. Terselenggaranya tertib administrasi

Dengan adanya sertifikat hak milik atas tanah dapat membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar di Badan Pertanahan Nasional.

Fungsi diatas ditulis berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama pemohon, penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang sudah pernah bermohon di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara dengan hasil sebagai berikut:

*“Sangat merasakan manfaat dari sertifikat tanah ini karena otomatis tanah yang kita miliki sudah terdaftar dan dijadikan sebagai legalitas hak milik, sertifikat tanah ini juga bisa menjamin untuk penambah modal usaha.” (Wawancara Yuni Fitri Juli 24 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yuni Fitri warga kecamatan kulisusu, bahwa penerbitan sertifikat hak milik atas tanah dapat memberi manfaat kepada pemohon yakni sebagai legalitas hak milik atas tanah yang dimilikinya, serta dapat digunakan untuk permodalan dan terselenggaranya terbit administrasi.

Selanjutnya hal tersebut juga sama dirasakan oleh ibu Fina warga Desa Malalanda mengungkapkan hal tersebut melalui wawancara bersama penulis. Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Manfaat yang dirasakan yakni dapat digunakan sebagai permodalan, memiliki hak milik atas tanah yang sah sehingga bisa lebih tenang.” Wawancara 17 Juli 2023)*

Jadi, berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa manfaat dari penerbitan sertifikat hak milik atas tanah ini cukup dirasakan oleh karena fungsi dari sertifikat tanah ini pasti dan sangat jelas. Serta berdasarkan tabel 2 capaian kinerja legalisasi aset tahun 2020 s.d. 2022, Berdasarkan laporan komputerisasi kantor pertanahan (KKP), pemohon untuk tahun 2022 merupakan permohonan jumlah sertifikat yang diagungkan ke lembaga keuangan/pembiayaan di Kabupaten Buton Utara dalam 3 Tahun terakhir paling banyak dengan total sebanyak 1350 bidang. Maka dari itu sertifikat yang terbit dan dimiliki masyarakat sangat bermanfaat bagi masyarakat itu sendiri karena dapat dijadikan sebagai nilai ekonomis bagi masyarakat dengan mendapatkan modal kerja untuk usaha dan lain sebagainya.

## 4. Hasil

Hasil yang dimaksud adalah adanya sebuah produk yang dihasilkan setelah melewati proses dengan harapan hasil tersebut akan sesuai harapan namun hasil yang dimaksud pada penelitian ini adalah sertifikat hak milik atas tanah. Sertifikat hak milik atas tanah yang telah

diterima oleh sebagai pemohon masih terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis melakukan wawancara kepada masyarakat dengan hasil sebagai berikut:

*“Hasil sertifikat tanah yang diterbitkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena masi terjadi kesalahan pada sertifikat saya. Lama penerbitan sertifikat 3 Tahun.” (Wawancara, 20 Juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Samiludin warga Kelurahan Bangkudu Kecamatan Kulisusu, menyebutkan bahwa hasil sertifikat yang terbit tidak sesuai dengan harapan yang disebabkan karena terjadi kesalahan pada sertifikat hak milik atas tanahnya dengan lama penerbitan 3 Tahun.

Selanjutnya ketidak puasa pemohon yang dikarenakan tidak sesuainya harapan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap penerbitan sertifikat hak milik atas tanah ini juga dirasakan oleh La Ode Hayrun sebagai warga Desa Waode Angkalo dalam wawancara bersama penulis dengan hasil:

*“Karena belum kelihatan hasilnya, sertifikat saya belum terbit-terbit padahal berkasnya sudah dilengkapi. Sudah 1 Tahun tapi sertifikat belum terbit. Tentu hal ini belum sesuai dengan harapan saya.” (Wawancara, 19 juli 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan La Ode Hayrun, mengungkapkan bahwa harapan yang tidak sesuai dengan hasil yang ia rasakan. Dengan keinginan memiliki legalitas hak atas tanah yang dimilikinya itu belum terwujud. Hal tersebut yang serupa dirasakan oleh Fina warga desa Malalanda, yakni:

*“Hasil pelayanan penerbitan sertifikat tanah kurang memuaskan karena pengajuan sertifikat saya belum selesai. Lama pengurusan sertifikat saya sudah berlangsung selama 1 tahun.” ( Wawancara 17 Juli 2023)*

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara kurang efektif, terutama dalam aspek ketepatan waktu dan keakuratan hasil sertifikat yang dikeluarkan. Faktor-faktor seperti ketidakhadiran pejabat yang berwenang, konektivitas jaringan yang lemah, dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang prosedur pendaftaran sertifikat telah menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam penerbitan sertifikat. Kondisi ini mencerminkan rendahnya efektivitas dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, seperti yang didefinisikan oleh Harahap (2007), yang menganggap efektivitas sebagai optimasi pencapaian tujuan dengan sumber daya yang ada dan proses yang berkualitas.

Penelitian-penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya masalah serupa dalam efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat di lokasi lain. Fakhirah et al. (2022) mengidentifikasi bahwa program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di BPN Kota Tangerang Selatan kurang efektif, dengan hambatan utama adalah kurangnya kelengkapan dokumen dan minimnya sumber daya manusia. Sejalan dengan temuan ini, Patrisia (2023) mengungkapkan bahwa meskipun strategi pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, diperlukan partisipasi aktif masyarakat untuk mempercepat proses sertifikasi.

Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan koordinasi antara BPN dan masyarakat, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penegakan prosedur yang lebih baik. Hal ini akan membantu dalam mencapai efektivitas yang lebih tinggi dalam pelayanan penerbitan sertifikat, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepastian hukum kepemilikan tanah. Kesimpulan ini mendukung

penelitian oleh Cornelis dan Kusnadi (2022) yang menyebutkan bahwa pelayanan BPN belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek kehandalan dan responsivitas pelayanan.

Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki berbagai aspek operasional dan manajerial di Badan Pertanahan Nasional untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, sebagaimana diharapkan oleh teori efektivitas dan refleksi dari penelitian terdahulu dalam bidang yang sama. Penyempurnaan ini diharapkan dapat mendorong peningkatan proses penerbitan sertifikat yang lebih cepat dan lebih akurat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di sektor pertanahan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka bahwa dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara dapat ditinjau dari 4 aspek 1) Pencapaian Tujuan, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara dalam mencapai tujuan dengan ditetapkannya target penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kabupaten Buton Utara pada tahun 2020-2022 pada setiap tahunnya mencapai target. 2) Ketepatan Waktu, Ketepatan waktu dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan disebabkan beberapa masalah, yakni: pejabat yang diberi wewenang untuk menandatangani sertifikat pemohon tidak berada di tempat, jaringan yang tidak stabil, dan berkas pemohon yang kurang mengakibatkan berkas tersebut harus diperbaiki dan dikembalikan untuk dilengkapi oleh pemohon dengan membutuhkan waktu yang lama, adanya sanggahan, adanya sengketa tanah, padatnya jadwal petugas di lapangan sehingga terjadi penumpukan pekerjaan. 3) Manfaat, dari penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada Kabupaten Buton Utara cukup dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Buton Utara yang telah menyelesaikan proses permohonannya sehingga mendapat manfaat dari sertifikat tersebut seperti: sebagai legalitas hak milik atas tanah yang dimilikinya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta terselenggaranya tertib administrasi. 4) Hasil, Hasil dari penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara masih belum sesuai dengan harapan pemohon. Hal tersebut disebabkan karena adanya kesalahan pada sertifikat yang diterima oleh pemohon serta lama penerbitan sertifikat hak milik atas tanah yang tidak sesuai dengan harapan pemohon. Dari empat aspek yang belum maksimal adalah aspek ketepatan waktu, dan aspek hasil maka bisa dikatakan bahwa Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Buton Utara kurang efektif.

## Referensi

- Alam, S., Al Putra, F., & La Ode Mustafa, R. (2022). Strategi Pembangunan Ilmu Pengetahuan, Teknologi Dan Inovasi Daerah Di Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 5(4), 1277-1293.
- Fakhirah, F., Ningrum, S., & Karlina, N. (2022). *Evaluasi efektivitas program percepatan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang Selatan tahun 2017-2020*. JANE, 14(1). <https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41303>

- Patrisia, N. E. (2023). *Strategi Badan Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pembuatan Sertifikat Tanah*. JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 4(1), 53-67. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i1.5345>
- Harahap, S. S. (2007). *Teori efektivitas dalam manajemen organisasi*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Hidayat, A. F. (2023). *Akuntabilitas Politik dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Jambi*. Journal of Indonesia Humanism, Humanities and Public Policy, 3(2), 120-134. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v3i2.1531>
- Cornelis, D., & Kusnadi, I. H. (2022). *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)*. The World of Public Administration Journal, 4(1), 45-56. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v4i1.1347>
- Wardaty, S. F., Sumartono, S., & Setyowati, E. (2020). *Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kepemilikan Tanah (Studi pada Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bondowoso)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 6(2), 162-173. <https://doi.org/10.21776/UB.JIAP.2020.006.02.6>
- Haikal, M. (2023). Peran program pendaftaran tanah sistematis lengkap (ptsl) dalam meningkatkan keadilan akses tanah bagi masyarakat jember. *Journal of Indonesian Social Society (Jiss)*, 2(3), 126-130. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i3.238>
- Kambolong, M. (2023). Efektivitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada badan pertanahan nasional kabupaten konawe selatan. *Pamarenda Public Administration and Government Journal*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v3i1.31251>
- Kumara, I., Wijaya, I., & Suryani, L. (2021). Kepastian hukum pemegang hak atas tanah dalam sistem hukum pertanahan di indonesia. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(3), 560-563. <https://doi.org/10.22225/jph.2.3.4013.560-563>
- Mahrunnisya, N. (2023). Identifikasi potensi ketersediaan lahan ruang terbuka hijau publik di palmerah jakarta barat. *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 129-138. <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v3i2.2743>
- Nursalim, A., Astuti, R., Kismartini, K., & Afrizal, T. (2021). Efektivitas implementasi kebijakan pendaftaran tanah sistematis lengkap di kabupaten semarang. *Jupiis Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 13(1), 34. <https://doi.org/10.24114/jupiis.v13i1.18933>
- Tornado, D., Riza, M., & Nur, S. (2021). Keabsahan surat keputusan pemberian hak atas tanah tanpa disertai surat setoran pajak. *Amsir Law Journal*, 2(2), 38-49. <https://doi.org/10.36746/alj.v2i2.35>