

BAB III PEMBAHASAN

A. Implementasi Program *One Day Service* Di Kabupaten Bantul Tahun 2014-2015

Badan Pertanahan Nasional telah melaksanakan program *One Day Service*, program inimerupakan program nasional yang dilaksanakan dalam waktu satu hari dengan jangka waktu 1-8 jam yang dilaksanakan pada hari rabu di Loket Pelayanan Kantor Pertanahan. Tujuan dilaksanakan *One Day Service* yaitu untuk mempermudah pelayanan di bidang pertanahan, mempersingkat alur birokrasi pelayanan di bidang pertanahan, mewujudkan harapan masyarakat pengguna layanan dibidang pertanahan serta mewujudkan komitmen BPN RI memberikan pelayanan yang cepat dan cermat. Dengan upaya ini diharapkan mampu memangkas peran para calo yang menyebabkan “biaya tinggi” dalam pengurusan layanan pertanahan selain itu Adapun tujuan lainnya dari *One Day Service* mengutamakan pada proses administrasi, dimana masyarakat dapat mengurus perizinan yang berhubungan dengan keadministrasian sehingga pelayanan ini dapat membantu masyarakat agar menyelesaikan masalah keadministrasian dengan cepat dan mudah. Program *One Day Service* mensyaratkan bahwa pengurusan tidak boleh dikuasakan kepada orang lain atau pihak ketiga, maka dari itu menimbulkan pertanyaan ditengah masyarakat karena tidak semua orang dapat datang sendiri ke kantor pertanahan di hari *One DayService* tersebut karena beberapa faktor di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul.

Implementasi program *One Day Service* mengacu kepada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan (SPOPP) dan Peraturan Pemerintah 13 Tahun 2010 tentang Jenis Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Untuk mengukur keberhasilan suatu program maka dalam penelitian ini dilakukan beberapa analisis dan pengukuran keberhasilan program sebagai berikut:

a. Kesesuaian Antara Program dengan Pemanfaatan

1) Adanya kejelasan program dengan masyarakat

One Day Service adalah layanan satu hari selesai di bidang pertanahan yang dilaksanakan pada Locket Pelayanan Kantor Pertanahan. Layanan ini dilaksanakan untuk jenis pelayanan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari (1-8 jam) yang dilaksanakan pada jam kerja. Adapun macam-macam program yang termasuk dalam One Day Service adalah :

(a)Pengecekan Sertifikat

Suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui data fisik dan data yuridis yang tersimpan dalam peta pendaftaran, daftar tanah, surat ukur, dan buku tanah seperti yang tercantum dalam Pasal 34 PP No.24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Pengertian sertifikat tanah disebutkan dalam Pasal 13 ayat (3) dan (4) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah sebagai berikut:

- (1) Salinan buku tanah dan surat ukur setelah dijahit menjadi satu bersama- sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditetapkan oleh Menteri Agraria, disebut sertifikat dan diberikan kepada yang berhak.
- (2) Sertifikat tersebut pada ayat (3) Pasal ini adalah surat tanda bukti hak yang dimaksud dalam Pasal 19 UUPA.

(b) Roy

Roya adalah pencoretan Hak Tanggungan yang melekat pada buku tanah yang menjadi objek Hak Tanggungan, karena hapusnya Hak Tanggungan yang membebani atas tanah permohonan Roya diajukan kepada instansi yang berwenang yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN).

(c) Peralihan hak

Peralihan hak atas tanah atau bangunan yaitu penjualan tukar menukar, perjanjian pemindahan hak, pelepasan hak, penyerahan hak, lelang, hibah atau cara lain yang disepakati dengan pihak lain selain Pemerintah guna pelaksanaan pembangunan termasuk pembangunan untuk kepentingan umum yang tidak memerlukan persyaratan khusus. Peralihan hak atas tanah, yang dilakukan dengan cara jual beli, tukar menukar, hibah, pemasukan dalam perusahaan dan perbuatan hukum pemindahan hak lainnya.

Pada dasarnya penyampaian informasi disampaikan secara bertahap dimulai dari Kepala Badan Pertanahan Nasional, Kepala seksi pengendalian pertanahan dan pemberdayaan masyarakat dan kepala sub seksi pengendalian pertanahan dan pemberdayaan masyarakat dan tim pelaksanaan program *one day service*. Penyampaian informasi selain terjadi di dalam kantor pertanahan juga terjadi saat harus dikoordinasikan pada pihak Kabupaten melalui brosur atau media radio. Program *One Day Service* ini kurang dipahami oleh masyarakat Kabupaten Bantul terbukti dengan adanya keluhan dari beberapa masyarakat terhadap program ini dan adanya kekurangan persyaratan saat ada di tempat, untuk mengatasi keluhan tersebut Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul menindaklanjuti keluhan dari masyarakat dengan mengadakan sosialisasi. Tujuannya agar keluhan masyarakat bisa diatasi dan dapat terselesaikan dengan baik, serta menambah wawasan atau pengetahuan kepada masyarakat sehingga program ini dapat dijalankan dengan efektif. Sosialisasi Program *One Day Service*

dilaksanakan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional setiap bulan diawal tahun di Kabupaten Bantul, sehingga dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Persyaratan ketentuan mengenai program *One Day Service* mengacu kepada Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) Badan Pertanahan Republik Indonesia. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa biaya juga ditetapkan pada satu acuan baku Program *One Day Service* mengacu pada PP 13 tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), sedangkan waktu implementasi Program *One Day Service* telah ditetapkan pada SK Nomor 49/Kep.-32.71/Larasita/2013. Dari ketiga hal itu sudah disediakan memiliki acuan standar kerja maupun SOP. Dalam pelaksanaannya, Kantor Pertanahan menyediakan loket khusus *One Day Service* dan setiap berkas permohonan diberikan tanda khusus (stempel *One Day Service*).

Adapun sasaran dalam *One Day Service* ini yaitu ditunjukkan kepada masyarakat marjinal dan berasal dari golongan ekonomi menengah kebawah yang berdomisili di perumahan-perumahan dengan tipe Rumah Sederhana maupun rumah sangat sederhana yang ada di wilayah.

Menurut staff pengurus program ODS BPN Bantul (Ibu Ani 25 November 2016 Pukul: 13.30 WIB) mengatakan bahwa:

“Jadi gini mba untuk kejelasan program dan pemberitahuan program biasanya kami sebar melalui media masa ataupun kan kadang dari mulut ke mulut ya, biasanya awalnya masyarakat juga tahu dari notaris gitu mba, kan mereka yang belum tahu adanya program *One Day Service* biasanya pergi ke notaries lalu biasanya ada yang notaries menyebutkan program ini ada pula yang tidak,lalu brosur dengan pengumuman yang seperti *banner* yang di letakkan di depan tentunya masyarakat melihat dan kemudian menanyakan kepada petugas apa itu program *one day service*, dan kemudian petugas pun menjelaskan, nah walaupun tidak seluruhnya masyarakat dapat mengetahui tetapi paling tidak mungkin informasi dari mulut ke mulut ataupun datang secara langsung cukup memberikan informasi, sedangkan untuk persyaratannya ada yang disebar melalui media internet dan brosur mba, tetapi kebetulan brosur untuk program ODS masih dalam tahap percetakan mengingat kan awal tahun jadi perlu diperbaharui”.

Narasumber lain yaitu masyarakat sebagai pengguna program One Day Service (Agus 15 Mei 2017 ,Pukul 07.00 WIB) mengatakan bahwa :

“ Menurut saya dengan adanya program ini sangat membantu masyarakat, saya jadi bisa mengurus sertifikat tanah sendiri , dan ini sangat di butukan karna dengan adanya waktu yang telah ditentukan membuat saya ingin mengurus sendiri ke kantor tersebt “

Narasumber lain yaitu masyarakat sebagai pengguna program One Day Service (Ratna 15 Mei 2017 ,Pukul 07.00 WIB) mengatakan bahwa :

“Sebelumnya saya juga kurang paham dengan adanya program ini dan saya suka mengurusnya dengan notaris saja , kebetulan juga karna saya banyak kerjaan jadi mikir nya nyerahin ke notaris aja , namun dengan adanya informasi berupa One day Service ini menyadarkan dan sangat membantu untuk saya dalam mengurus sendiri , selain menghindari kesalahan yang ada saya jadi lebih paham dan mengerti tentang program ini”.

Berikut disajikan pada gambar berupa salah satu media dalam pemberitahuan atau informasi adanya program one day service:

Gambar 3.1
Banner Program One Day Service



(Sumber: Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2016)

Dengan demikian kejelasan program *one day service* sudah berjalan efektif dan efisien, selain di dukung dengan media berupa media cetak maupun media online dan media suara,

petugas dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul pun turut menjelaskan kepada para pengunjung mengenai adanya program dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengikuti program *One Day Service*.

1) Kesesuaian program dengan yang dibutuhkan masyarakat

Dengan adanya program *One Day Service* ini akan menjawab beberapa keluhan dari masyarakat berupa waktu pelaksanaan, karena lamanya waktu pelayanan membuat masyarakat terkadang banyak yang lebih memilih menggunakan calo atau perantara, karena kesibukan yang dimiliki setiap orang adalah berbeda-beda. Dengan adanya program ini bermanfaat untuk mempersingkat waktu pemohon karena *One Day Service* ini dilaksanakan satu hari selesai yang dilaksanakan setiap hari Rabu.

Menurut staff pengurus program ODS BPN Bantul (Ibu Ani 25 November 2016 Pukul: 13.35 WIB) mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya adanya kegiatan ini sebenarnya bertujuan untuk memandirikan masyarakat, agar masyarakat mau datang sendiri dan mengurus nya sendiri. Karena terkadang ketika mereka menitipkan kepada perantara atau calo dan di suatu hari nanti ada masalah mereka lalu mengkomplain kepada kami padahal yang belum tentu itu salah dari pihak kami ya, bisa saja kan memang calo atau perantara nya memang tidak menyelesaikan secara baik dan benar, ya namanya calo ya yang penting taunya kan selesai, sedangkan sudah biaya nya mahal, pakai calo pula dan lama lalu ada yang terkadang salah, sehingga keluhan masyarakat terkadang cukup banyak dan perlu dipertimbangkan. Sehingga munculah program *One Day Service*, selain sebagai program percepatan namun manfaat utama adalah untuk memandirikan masyarakat agar lebih partisipatif dan aktif dalam setiap kegiatan pemerintahan.”

Narasumber lain yaitu masyarakat sebagai pengguna pelayanan *one day service* (Danny 7 Desember 2016, Pukul: 09.00 WIB) mangatakan bahwa:

“Awalnya saya juga belum paham apa tuh *one day service* saya juga dengar-dengar dari teman saya, akhirnya kebetulan saya juga mau mengurus waris jadi yasudah saya coba dan ternyata saya lebih suka pelayanan sehari jadi seperti ini mba, karena selain mempersingkat waktu juga menghemat biaya ya, tapi sayangnya hanya ada pada hari rabu gak setiap hari gitu seperti samsat cepat kan ada tuh tiap hari, ya sayangnya walaupun tidak semua dapat dilakukan melalui kegiatan ini hanya beberapa pelayan saja tapi cukup membantu setidaknya, ya harapan saya semoga kedepannya pelaksanaan *one day service* ini dilaksanakan bisa tiap hari ya, ya atau minimal tiga sampai empat hari dalam seminggu”.

Tabel 3.1
Jumlah Penyelesaian Program One Day Service tahun 2014-2015

No	Bulan	Jumlah Penyelesaian One Day Service	
		2014	2015
1.	Januari	288	245
2.	Februari	255	272
3.	Maret	197	200
4.	April	257	245
5.	Mei	271	271
6.	Juni	198	301
7.	Juli	281	285
8.	Agustus	205	290
9.	September	272	300
10.	Oktober	227	267
11.	November	208	185
12.	Desember	244	223

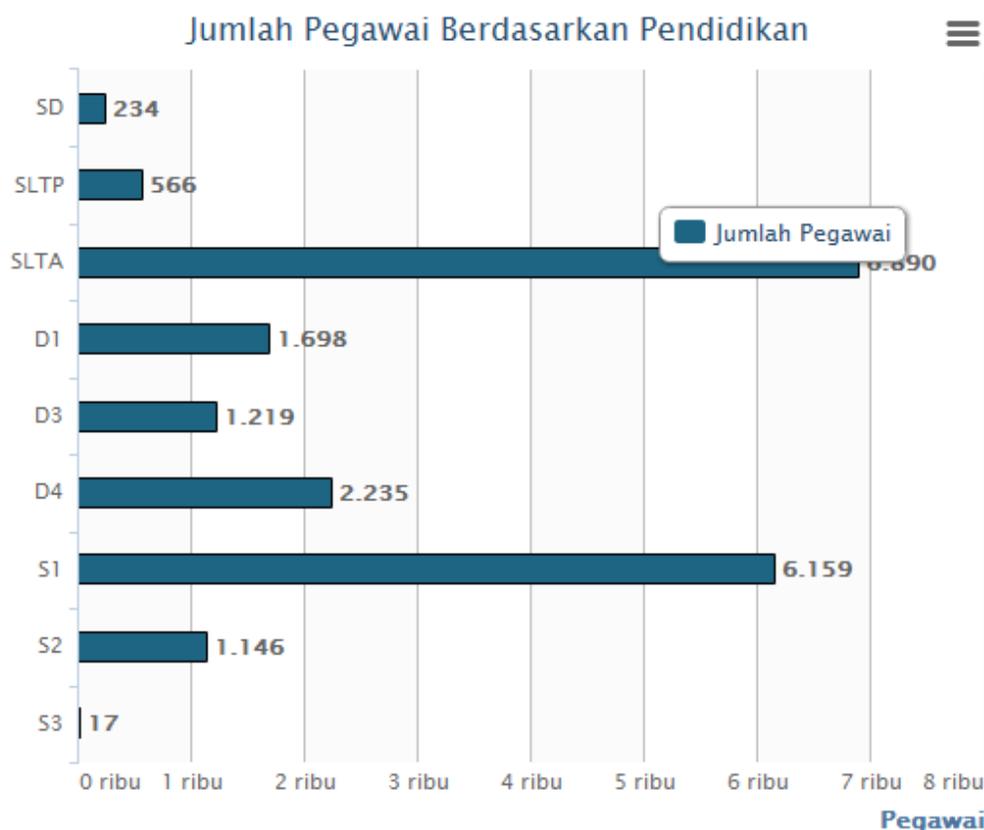
(Data primer, diolah 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa program *One Day Service* ini memberikan dampak positif untuk masyarakat terlihat dari data yang diolah terdapat peningkatan program *One Day Service* di setiap tahunnya dan memberikan manfaat bagi masyarakat yaitu lebih mempersingkat waktu dan memandirikan masyarakat mau datang dan mengurus sendiri tanpa harus menggunakan perantara atau calo.

b. Kesesuaian Antara Program dengan Organisasi Pelaksana

1) Kemampuan pegawai dalam melaksanakan program.

Pegawai adalah unsur pelaksana kegiatan dalam suatu organisasi yang fungsi dan tugasnya telah diatur dalam struktur organisasi dan tata kerja organisasi. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan program ini terlihat sudah cukup baik dan efektif, semua program *One Day Service* ini sudah dijalankan sesuai prosedur dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat sesuai dengan kewajiban masing-masing.



Sumber data: Biro Organisasi dan Kepegawaian BPN RI

Menurut staff pengurus program ODS BPN Bantul (Ibu Ani 25 November 2016 Pukul:

13.15 WIB) mengatakan bahwa:

“Untuk sumber daya manusia atau tenaga kerja disini tidak mengalami hambatan mba, karena pelaksanaan *One Day Service* ini sama halnya pelayanan sehari-hari sebelum adanya program ini, jadi ya untuk petugas juga sama saja tidak ada bedanya, yang membedakan

hanya waktu saja, kalau pelayanan selain *One Day Service* itu tidak sehari jadi bisa menempuh kurun waktu lama, tetapi program ini kami batasi mba, sehari kami hanya menerima 50 layanan saja, terkecuali penambahan layanan diperlukan apabila dirasa pelayanan tambahan tersebut tidak memerlukan waktu lama ”.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan *One Day Service* tidak menjadikan kurangnya sumber daya manusia atau tenaga kerja di Kantor Badan Pertanahan Nasional, karena pada dasarnya setiap petugas yang melaksanakan tiap-tiap tugasnya pada program *One Day Service* adalah petugas yang sama dalam melayani masyarakat diluar program *One Day Service*, dan dengan adanya pembatasan kuota pun menjadikan kinerja pegawai lebih maksimal.

c.Kesesuaian Antara Kelompok Pemanfaat Dengan Organisasi Pelaksana

1)Adanya kejelasan persyaratan yang harus dilengkapi

Setiap program tentunya tidak terlepas dari adanya persyaratan suatu program tersebut. Dalam hal persyaratan program *One Day Service* tidak ada pembeda dari pelayanan diluar program *One Day Service*, karena yang membedakan program ini hanyalah waktu pelaksanaannya saja.

Menurut staff pengurus program ODS BPN Bantul (Ibu Ani 25 November 2016 Pukul: 13.15 WIB) mengatakan bahwa:

“Seperti yang saya bilang sebelumnya mba, bahwa program *One Day Service* ini tidak ada bedanya dibandingkan pelayanan lainnya mengenai pertanahan, yang membedakan hanyalah waktu pelaksanaannya saja, jadi untuk persyaratan ya sama saja tidak ada pembeda, persyaratan sudah ada dalam brosur yang kami sediakan di ruang tunggu masyarakat, tapi saya rasa juga untuk persyaratan biasanya yang sudah terbiasa dating dan melakukan transaksi secara langsung pasti sudah tahu apa saja syarat yang perlu dilengkapi, namun jika mereka belum tahu apa saja, maka pada loket kami pun nanti ada pengecekan ulang dalam kelengkapan persyaratan, dan jika dirasa belum memenuhi persyaratan petugas kami akan membimbing dan memberikan saran agar sebaiknya dilengkapi persyaratan pemohon tersebut”.

Narasumber lain yaitu masyarakat sebagai pengguna pelayanan *One Day Service* (Siti Fatimah 7 Desember 2016, Pukul: 08.40 WIB) mangatakan bahwa:

“Awalnya saya tahu program ini pun dari salah satu petugas loket mba, bahwa ada program baru yaitu apah itu yang satu hari jadi, tapi adanya setiap hari rabu ya kalau ga salah. Dulu saya kesini tahun 2013 untuk mengurus roya tapi dengan notaris yang kebetulan notaris tersebut tetangga saya ya, jadi saya baru tahu bahwa mengurus roya bisa satu hari jadi, dulu saya mengurus roya melalui notaris dan jadinya pun tidak satu hari bisa tiga atau empat hari bahkan katanya ada yang lima hari kan lama sekali itu mba. Tapi berkat program satu hari jadi itu ini saya mengurus pengecekan sertifikat akhirnya ngurus sendiri mba tanpa perantara lagi karena kan sekarang sudah ada brosur persyaratannya dan ada bannernya itu di depan pintu masuk ssehingga memudahkan kita dalam membaca mba dan lagi pula tidak ada perbedaan persyaratan setahu saya hanya beda dalam pelaksanaannya dan selesainya saja.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pogram *One Day Service* tidak ada perbedaan persyaratan dengan pelayanan pada hari lainnya dan program lainnya. Adapun persyaratan-persyaratan yang perlu dipenuhi ketika ingin melaksanakan program-program dalam pelaksanaan *One Day Service*, yaitu:

1. Pengecekan sertifikat

Suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui data fisik dan data yuridis yang tersimpan dalam peta pendaftaran, daftar tanah, surat ukur,dan buku tanah seperti yang tercantum dalam Pasal 34 PP No.24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Pengertian sertifikat tanah disebutkan dalam Pasal 13 ayat (3) dan (4) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah sebagai berikut:

(1) Salinan buku tanah dan surat ukur setelah dijahit menjadi satu bersama- sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditetapkan oleh Menteri Agraria, disebut sertifikat dan diberikan kepada yang berhak.

(2) Sertifikat tersebut pada ayat (3) Pasal ini adalah surat tanda bukti hak yang dimaksud dalam Pasal 19 UUPA.

Tabel 3.2

Program One Day Service dan Persyaratannya

No.	Nama Program	Persyaratan
1.	Pengecekan sertifikat	<ol style="list-style-type: none">a. Formulasi permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya.b. Surat kuasa apabila dikuasai.c. Fotocopy identitas pemohon(KTP) dan kuasa apabila dikuasakan , yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket.d. Sertifikat hak atas tanah/sertifikat HMSRS.e. Surat pengantar dari PPAT untuk kegiatan peralihan/pembebebanan hak dengan akta PPAT

(Sumber: Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2015)

2. Roya

Roya adalah pencoretan Hak Tanggungan yang melekat pada buku tanah yang menjadi objek Hak Tanggungan, karena hapusnya Hak Tanggungan yang membebani atas tanah permohonan Roya diajukan kepada instansi yang berwenang yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN)

Tabel 3.3
Program One Day Service dan Persyaratannya

No.	Nama Program	Persyaratan
-----	--------------	-------------

1.	Roya atau hak tanggungan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan yang ditandatangani oleh pemohon atau kuasanya. b. Sertifikat asli tanah dan sertifikat Hak Tanggung. c. Surat permohonan roya dari Bank kreditur. d. Fotocopy KTP dan KK pemilik tanah yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket atau dilegalisir oleh pejabat yang berwenang.
----	--------------------------	--

(Sumber: Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2015)

Table 3.4
Program One Day Service Dan Persyaratannya

No.	Nama Program	Persyaratan
1.	Peningkatan hak tanpa ganti blanko (perolehan dibawah Rp 30.000.000)	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan yang ditandatangani oleh pemohon atau kuasanya. b. Sertifikat asli dan fotocopy sertifikat. c. Akta perolehan hak (bila fotocopy agar dilegalisir). d. Fotocopy KTP suami dan KK pemilik tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang. e. Fotocopy SPPT PBB tahun terakhir. f. Surat persetujuan dari pemegang Hak Tanggungan apabila dibebani Hak tanggungan.

(Sumber: Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2015)

3. Peralihan hak

Peralihan hak atas tanah atau bangunan yaitu penjualan tukar menukar, perjanjian pemindahan hak, pelepasan hak, penyerahan hak, lelang, hibah atau cara lain yang disepakati dengan pihak lain selain Pemerintah guna pelaksanaan pembangunan termasuk pembangunan untuk kepentingan umum yang tidak memerlukan persyaratan khusus. Pengalihan hak atas tanah, yang dilakukan dengan cara jual beli, tukar menukar, hibah, pemasukan dalam perusahaan dan perbuatan hukum pemindahan hak lainnya.

2) Adanya Ketepatan Waktu

Dengan adanya jadwal kunjungan sosialisasi yang telah dilaksanakan sosialisasi dari Program *One Day Service* ini belum di implementasikan secara efektif disebabkan karena adanya keterbatasan dari ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul. Selain di Kabupaten Bantul program *One Day Service* ini juga dapat melaksanakan sosialisasi informal terhadap beberapa tempat yang ramai dikunjungi masyarakat misalkan di Alun-Alun Bantul.

Menurut staff pengurus program ODS BPN Bantul (Ibu Ani 17 Januari 2016 Pukul: 13.00 WIB) mengatakan bahwa:

“Karena program *One Day Service* adalah program sehari jadi, maka ketepatan waktu sangat diprioritaskan mba, jadi dalam waktu sehari jadi memang betul sehari jadi dan sejauh ini tidak pernah lebih dari sehari, kan ya memang selain sudah dibatasi oleh kuota, program ini juga sudah diatur sehingga tertangani dalam satu hari yang memang sudah memenuhi persyaratan tanpa adanya pengukuran tanah, dan perlu diketahui mba bahwa program *One Day Service* ini memang jadwalnya diadakan pada satu hari saja dan jadwal tersebut disini pada hari rabu saja, namun apabila terdapat pengecualian jika rabu berhalangan maka dapat digantikan dengan hari lainnya mba”.

Narasumber lain yaitu masyarakat sebagai pengguna pelayanan *One Day Service* (Ibu Ami 7 Desember 2016, Pukul: 09.20 WIB) mengatakan bahwa:

“Ini kebetulan saya lagi mengurus peralihan hak mba, ya menurut saya dengan adanya percepatan satu hari ini seperti halnya samsat cepat ya mudah kita bisa tahu sendiri dan secara langsung lalu tidak menguras waktu paling lama hanya setengah jam dan bahkan selesai dalam waktu 15 menit hingga 20 menit pun bisa, sayangnya ini hanya satu kali ya mba dalam satu minggu, kalau bisa sih setiap hari saja jadi masyarakat juga tidak kerepotan dan tidak menunggu terlalu lama, dan juga setiap persyaratan sudah jelas ya. Jadi saya puas dengan adanya pelayanan satu hari selesai ini.”

Untuk lebih memperjelas waktu pelaksanaan *One Day Service*, berikut penulis sajikan dalam bentuk tabel yaitu tabel pelaksanaan *One Day Service* dibandingkan dengan pelayanan biasa:

Tabel 3.5
Pelaksanaan One Day Service Dibandingkan Dengan Pelayanan Biasa (Adanya Pengukuran)

No	Jenis pelayanan	Lama nya waktu pengurusan	
		<i>One Day Service</i>	Pelayanan biasa
1.	Peralihan hak karena jual beli	1 hari (Hari Rabu)	30-60 hari
2.	Hibah	1 hari (Hari Rabu)	30 hari
3.	Akta pembagian hak bersama	1 hari (Hari Rabu)	30 hari
4.	Waris	1 hari (Hari Rabu)	30 hari
5.	Roya	1 hari (Hari Rabu)	14 hari
6.	Peningkatan hak	1 hari (Hari Rabu)	30 hari

(Sumber: Data Primer, diolah 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dan data tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada umumnya program *One Day Service* adalah program percepatan dalam melayani masyarakat yang dilakukan setiap hari Rabu dan dengan prinsip satu hari selesai, namun dalam pelaksanaannya jika memiliki hambatan atau kendala di kemudian hari maka program *One Day Service* dapat digantikan pada hari lainnya, atau jika tidak memungkinkan tidak dilaksanakan dalam kurun waktu per minggunya tetapi tetap dengan prinsip satu hari selesai dengan pembatasan kuota yaitu 50 pelayanan.

3) Adanya Hasil dari Pelaksanaan Program

Setiap pelaksanaan program tentunya memiliki manfaat dan tujuan yang ingin dicapai. Adanya suatu pelaksanaan program diadakan dan dilaksanakan tak lepas dari adanya suatu hasil yang telah tercapai selama pelaksanaan berlangsung. Program *One Day Service* memiliki

manfaat dan tujuan agar setiap masyarakat mampu dan mau serta bersikap secara mandiri untuk datang dan mendaftarkan keperluan mereka dalam bidang pertanahan khususnya masyarakat Kabupaten Bantul tanpa melalui atau tanpa menggunakan perantara atau jasa seperti calo ataupun notaris. Banyak masyarakat beranggapan bahwa mengurus sertifikat atau dalam hal membuat sertifikat pertanahan menguras waktu dan tenaga, sehingga terkadang membuat masyarakat malas dan lebih memilih menggunakan jasa perantara seperti notaris ataupun calo. Sehingga antara birokrasi dan masyarakat memiliki hubungan yang kurang erat ataupun kurang baik karena adanya anggapan bahwa birokrasi selalu bertele-tele.

Dalam penelitian ini khususnya pelayanan dalam hal pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul, telah diadakan atau dilaksanakan program *One Day Service*. Sebuah program pelayanan masyarakat dari birokrasi kepada masyarakat dalam hal pelayanan khususnya bidang pertanahan di Kabupaten Bantul yang bertujuan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat agar masyarakat lebih memiliki sikap mandiri dan mau mengenal program-program yang diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintahan Kabupaten Bantul di Badan Pertanahan Nasional.

Menurut staff pengurus program ODS BPN Kabupaten Bantul (Ibu Ani 17 Januari 2016 Pukul: 12.25 WIB) mengatakan bahwa:

“Jadi gini mba, setiap program pasti memiliki tujuan dan manfaat sendiri ya, adanya program *One Day Service* ini bertujuan agar masyarakat mau bersikap mandiri untuk datang sendiri mengurus apapun itu dalam bidang pertanahan tanpa melalui jasa calo ataupun perantara lainnya. Selain itu agar membuka pikiran masyarakat bahwa sikap birokrasi khususnya di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul bersifat terbuka kepada masyarakat sehingga anggapan bahwa adanya suap menyuap atau hal negative lainnya tidak ada di pikiran masyarakat. Tentunya sebelum adanya program ini pula sedikit masyarakat yang datang untuk mengurus urusannya sendiri, namun setelah adanya program *One Day Service* ini masyarakat cenderung lebih membuka pikirannya dan mulai bersikap mandiri untuk datang tanpa melalui perantara siapapun karena ya memang waktu pelaksanaan program ini pun bisa ditunggu dan tanpa memerlukan waktu lama, dan dari

tahun ke tahun pelaksanaan *One Day Service* ini mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.”

Berikut tabel hasil pelayanan dari pelaksanaan *One Day Service* di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015:

Tabel 3.6
Hasil Pelayanan Pelaksanaan *One Day Service* Tahun 2012-2015

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Penyelesaian per Tahun			
		2012	2013	2014	2015
1.	Pengecekan Sertifikat	205	263	284	321
2.	Roya	185	197	228	279
3.	Peningkatan Hak Tanpa Ganti Blanko	175	193	225	238
4.	Peralihan Hak	198	224	253	305

dan data tabel diatas maka dapat dikatakan bahwa hasil dari pelaksanaan program *One Day Service* di Kabupaten Bantul setiap tahunnya khususnya antara tahun 2012 hingga tahun 2015 mengalami kenaikan pengunjung atau dengan kata lain jumlah penyelesaian setiap pelaksanaan dalam bidangnya khususnya dalam bidang pertanahan lebih banyak dibandingkan sebelum adanya program *One Day Service*. Sehingga pelaksanaan program *One Day Service* di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul sudah cukup efektif dan efisien.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Implementasi Program *One Day Service* Di Kabupaten Bantul Tahun 2014-2015

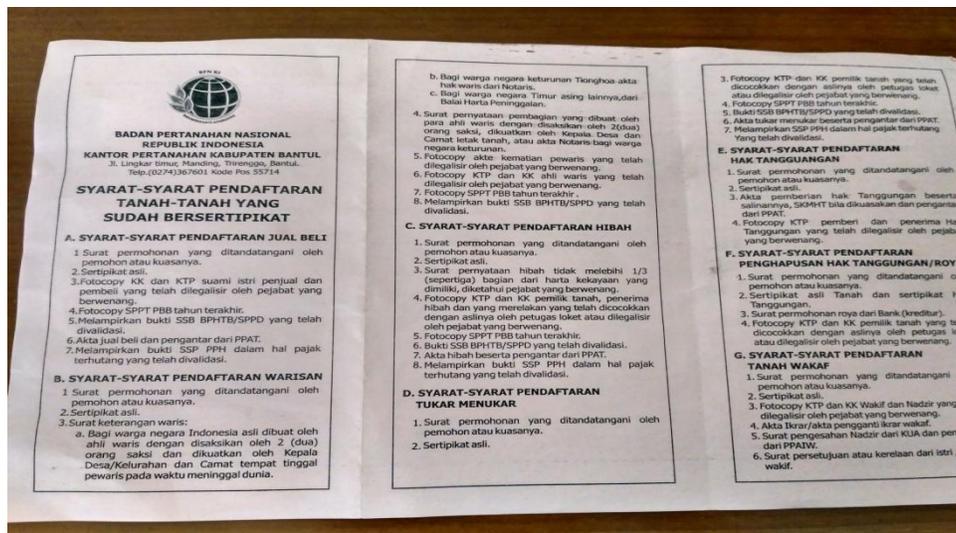
1. Faktor Pendukung

Pelaksanaan program ada kalanya memiliki suatu hambatan dan suatu pendorong dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan. Dalam program *One Day Service* ini adapun beberapa faktor

seperti faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan program tersebut. Adanya faktor pendukung tentunya membuat program tersebut berjalan lebih baik dan lebih maksimal ketika dilaksanakan, namun sebaliknya jika memiliki faktor penghambat di setiap pelaksanaan kegiatan/program maka pelaksanaan program/kegiatan tersebut akan mengalami ketidakmasimalan hasil ataupun kinerja yang diberikan ketika melayani masyarakat. Berikut beberapa faktor pendukung yang mendukung pelaksanaan program *One Day Service* di Kabupaten Bantul yaitu:

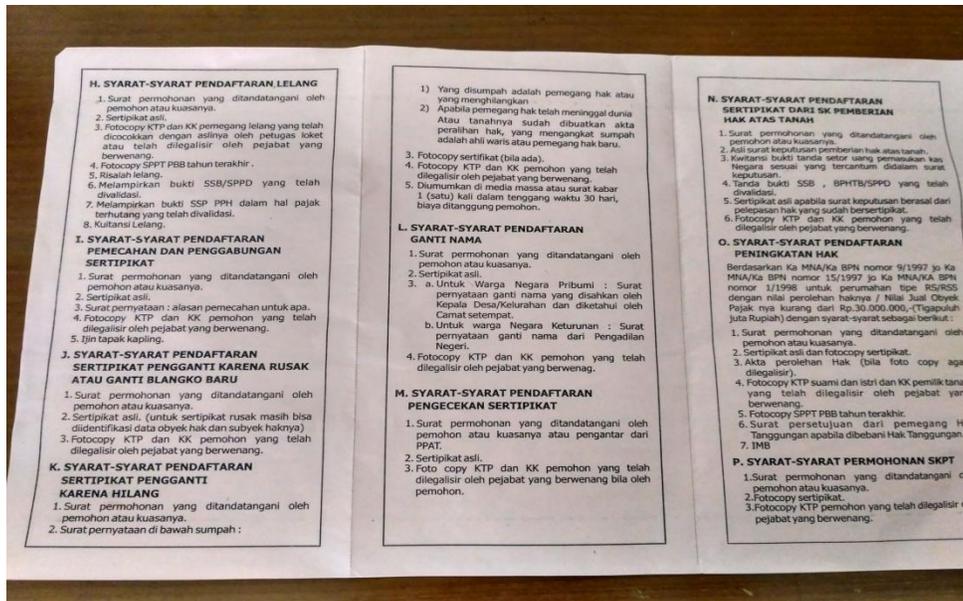
1. Adanya kejelasan informasi yang diberikan terkait program dengan masyarakat yang diberikan oleh pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul dengan masyarakat Kabupaten Bantul yang dibuktikan dengan adanya brosur dan banner yang memang telah di letakkan di pintu masuk Badan Pertanahan Nasional sehingga memudahkan masyarakat melihat dan mengetahui.

Gambar 3.2
Brosur Program One Day Service



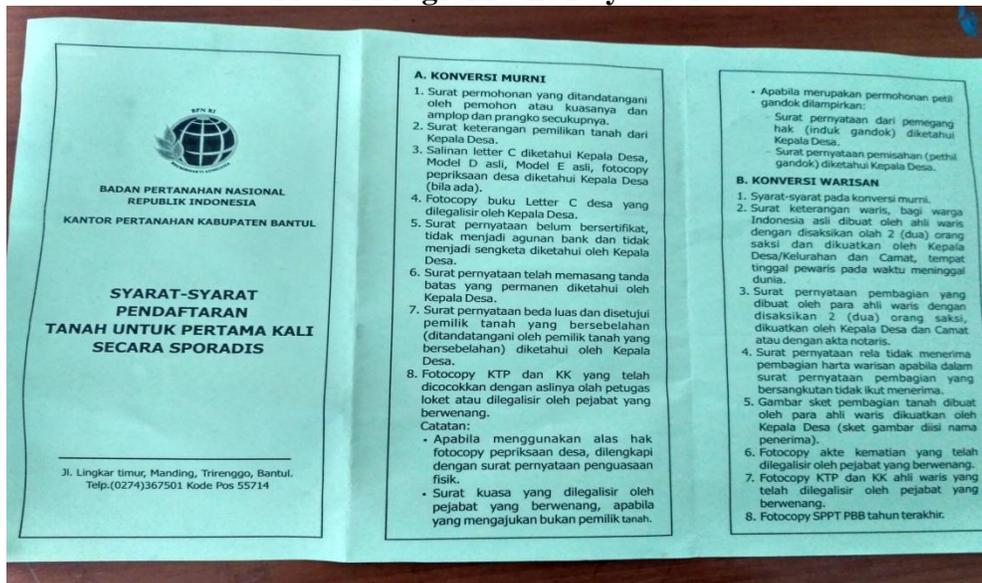
(Sumber: Media Cetak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2015)

Gambar 3.3
Brosur Program One Day Service



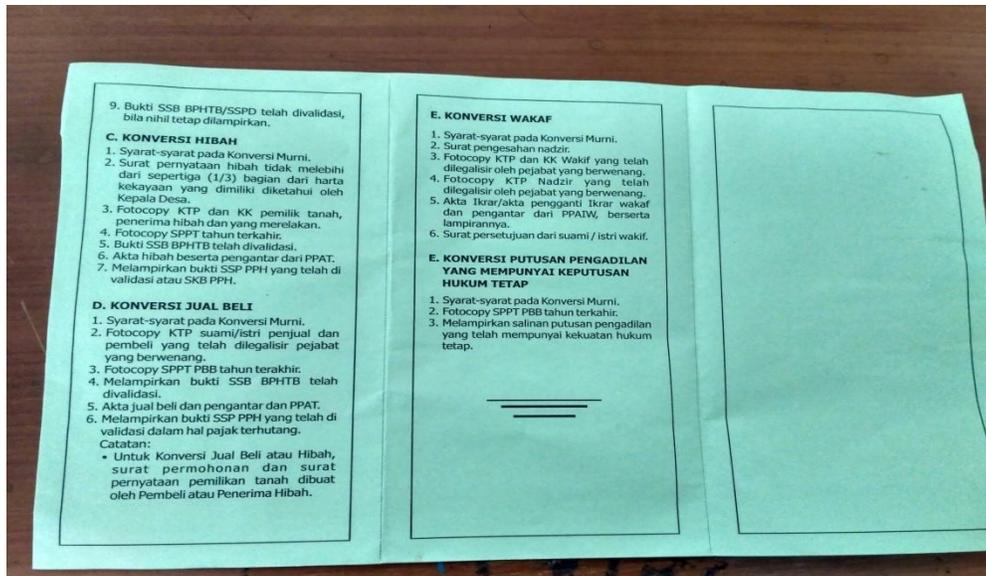
(Sumber: Media Cetak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2015)

Gambar 3.4
Brosur Program One Day Service



(Sumber: Media Cetak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2015)

Gambar 3.5
Brosur Program One Day Service



(Sumber: Media Cetak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2015)

2. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dan cukup, sehingga pelaksanaan program *One Day Service* tidak mengalami hambatan dalam hal sarana dan prasarana. Salah satu sarana prasarana itu sendiri berupa Banner yang diletakkan di depan kantor Badan Pertanahan Nasional, brosur brosur yang tertata dalam ruang tunggu Badan Pertanahan Nasional.

3. Adanya sumber daya manusia yang memadai, mengingat bahwa program *One Day Service* adalah program percepatan, maka dalam pelaksanaannya pun pada dasarnya sama dengan pelayanan diluar program tersebut, dengan tenaga kerja dan tata kelola karyawan yang sama dengan biasanya hanya berbeda dalam hal waktu saja, sehingga hingga saat ini sumber daya manusia atau tenaga kerja sudah cukup memadai dan belum menjadi suatu kendala yang berarti yang dapat menghambat pelaksanaan program.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan program *One Day Service* di Kabupaten Bantul yaitu:

1. Masih kurangnya partisipasi masyarakat, sehingga hingga saat ini pun masih banyak beberapa kalangan masyarakat yang masih menggunakan perantara seperti kepada notaris ataupun pejabat pembuat akta tanah, sehingga menyebabkan pemikiran masyarakat bahwa pelaksanaan birokrasi atau program pemerintah masih dianggap kurang maksimal.
2. Adanya rencana lain diluar program *One Day Service* misalkan adanya acara secara tiba-tiba Ketua Badan Pertanahan Nasional, sehingga terkadang pelaksanaan program *One Day Service* tidak dilaksanakan digantikan dengan hari lainnya atau bahkan per minggu tersebut tidak dilaksanakan sama sekali program tersebut.