

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Medan

1. Deskripsi Kota Medan

Kota Medan secara geografis terletak di antara 2 27'-2 47' Lintang Utara dan 98 35'-98 44' Bujur Timur. Posisi Kota Medan ada di bagian Utara Propinsi Sumatera Utara dengan topografi miring ke arah Utara dan berada pada ketinggian tempat 2,5-37,5 m di atas permukaan laut. Luas wilayah Kota Medan adalah 265,10 km² secara administratif terdiri dari 21 Kecamatan dan 151 Kelurahan. Sarana dan prasarana perhubungan di Kota Medan terdiri dari prasarana perhubungan darat, laut, udara. Transportasi lainnya adalah kereta api. Disamping itu juga telah tersedia prasarana listrik, gas, telekomunikasi, air bersih dan Kawasan Industri Medan (KIM) I. Sebagai daerah yang berada pada pinggir jalur pelayaran Selat Malaka, Kota Medan sebagai ibukota Provinsi Sumatera Utara memiliki posisi strategis.¹

2. Kantor Pertanahan Kota Medan

Kantor Pertanahan merupakan instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional (BPN) di setiap daerah Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan sebagai bagian terdepan dari Badan Pertanahan Nasional, mempunyai peranan yang

¹Akang Kasep, Info Kota Medan, <http://aa-medan.blogspot.co.id/2012/12/profil-kota-medan.html>, diakses pada 16 Januari 2016 jam 23:37

sangat strategis serta penting dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat, sebab hal tersebut telah tertera di dalam Perpres No. 20 Tahun 2015 Bab 3 Pasal 7 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwasanya, yaitu:

- (1) untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/kota.
- (2) Kantor Pertanahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibentuk lebih dari 1 (satu) Kantor Pertanahan tiap kabupaten/kota.

Kantor Pertanahan Kota Medan sebagai instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Kota Medan memiliki visi dan misi serta fungsi yang sama dengan Badan Pertanahan Nasional di Indonesia, yang telah dijelaskan dalam Bab 3 Pasal 7 ayat (3), “Tugas, fungsi, susunan organisasi, dan tata kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan ditetapkan oleh Kepala setelah mendapat persetujuan dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara”.

Dalam menjalankan kewajiban dan kewenangannya, Badan Pertanahan Nasional Kota Medan berlandaskan pada visi dan misi Badan Pertanahan Nasional, namun disini penulis akan menuliskan visi dan misi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan, yaitu:

VISI:

Terselenggaranya pengelolaan dan pelayanan pertanahan berkualitas yang mampu mendorong peran serta masyarakat.

MISI:

1. Meningkatkan fungsi dan kelembagaan dan profesionalisme aparatur Pertanahan.
2. Meningkatkan pelayanan dibidang pertanahan
3. Meningkatkan pengaturan, penguasaan, pemilikan, penggunaan, pemanfaatan serta pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup
4. Meningkatkan pengelolaan Adminstrasi Pertanahan dengan mengikutsertakan peran aktif masyarakat
5. Meningkatkan upaya penyelesaian permasalahan pertanahan

MOTTO

1. Melayani setulus hati seakan untuk dirinya sendiri
2. Melayani pelanggan dengan senyum dan ramah
3. Mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pelanggan
4. Memberikan informasi persyaratan, waktu dan biaya dengan transparan
5. Mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu
6. Mengutamakan penyelesaian masalah dengan solusi

Visi dan Misi serta Motto tersebut merupakan visi, misi dan motto yang terdapat di dalam Kantor Pertanahan Kota Medan. Berikut ini merupakan gambar mengenai visi dan misi dari Kantor Pertanahan Kota Medan.



gambar 1.
Visi, Misi dan Motto

Tugas

Kantor Pertanahan Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi

Kantor Pertanahan Kota Medan dalam melaksanakan tugas BPN juga memiliki fungsinya, berikut adalah beberapa fungsi dari Badan Pertanahan Nasional:²

- 1) penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan

² Pasal 3 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional

- 2) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
- 3) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
- 4) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
- 5) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
- 6) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
- 7) pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- 8) pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- 9) pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
- 10) pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- 11) pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

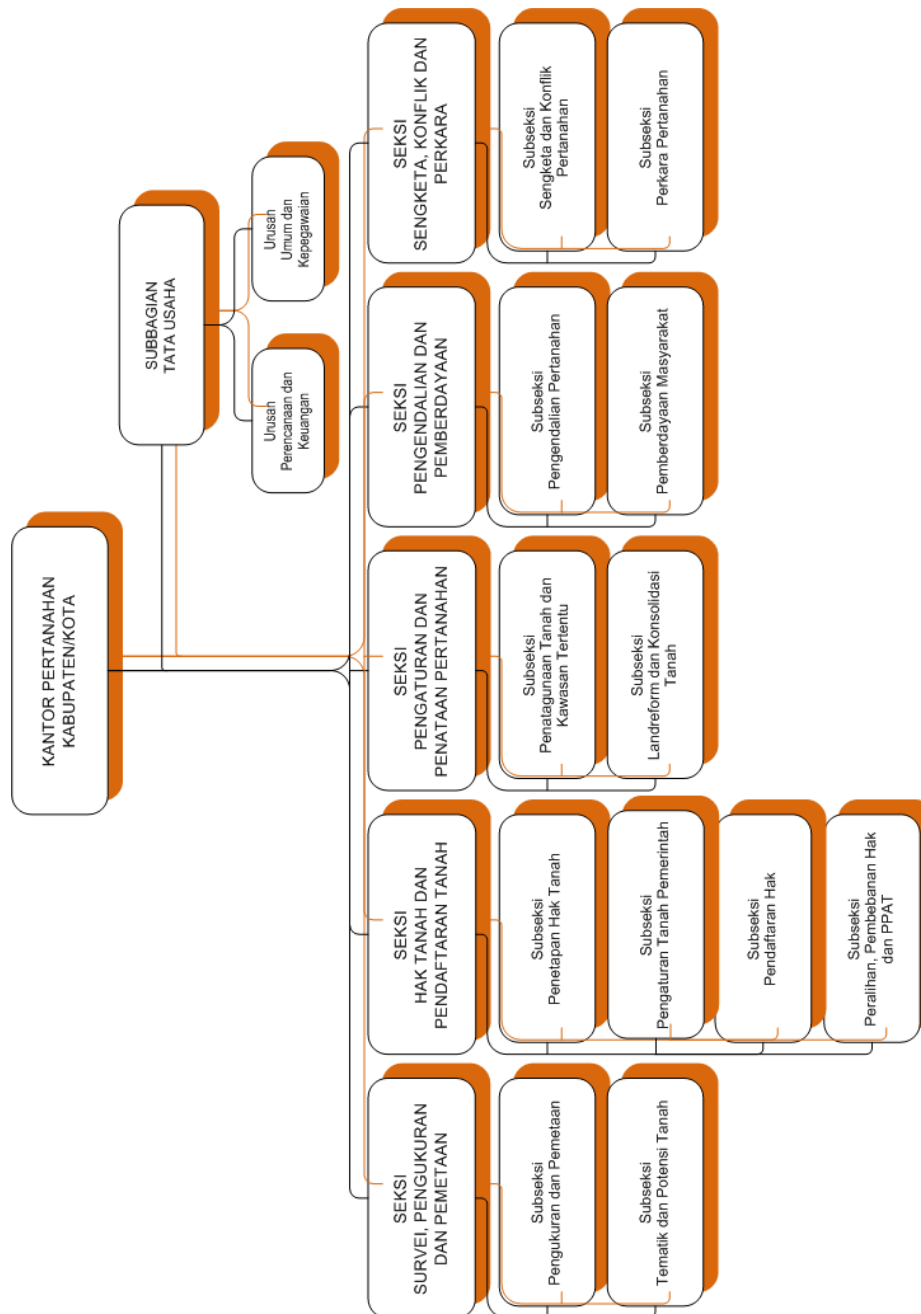
Tugas dan fungsi tersebut merupakan patokan bagi Kantor Pertanahan Kota Medan untuk menjalankan kewajibannya sebagai lembaga pemerintahan yang melayani setiap masyarakat sebagai pemohon di dalam Kantor Pertanahan Kota Medan.

a. Struktur Organisasi dan Tugas Kantor Pertanahan Kota Medan

Sebagai salah satu lembaga pemerintah, kantor pertanahan bertugas menangani masalah pertanahan yang berada di wilayah Kota Medan. Dalam menjalankan tugasnya serta fungsi dan visi misinya, sangatlah penting memiliki struktur organisasi yang memadai. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam berjalannya atau terlaksananya kegiatan serta fungsi dan tugas dari kantor pertanahan. Salah satu hal penting dari struktur organisasi adalah penetapan seksi sesuai dengan tugasnya.

Struktur organisasi menggambarkan bagaimana seksi-seksi didalamnya dengan tanggung jawabnya masing-masing. Struktur organisasi hanya gambaran secara grafik struktur kerja dari suatu struktur organisasi, tanpa adanya struktur organisasi suatu lembaga pemerintah tidak dapat berjalan dengan lancar karena tidak adanya pembagian tugas di setiap masing-masing divisi. Struktur organisasi selalu ada di setiap lembaga pemerintah, oleh karena itu adapun struktur organisasi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan dapat dilihat pada bagan berikut:

Bagan Struktur Organisasi
Kantor Pertanahan Kota Medan



Setiap struktur organisasi memiliki tugas nya masing masing yang telah di tentukan, di dalam bagan struktur organisasi tersebut adapun

tugasnya yang telah dijelaskan di dalam Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 tentang BPN sebagai berikut:

1) Subbagian Tata Usaha

Subbagian tata usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi kantor pertanahan, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan.

2) Seksi Survei, Pengukuran, dan Pemetaan

Seksi survei, pengukuran, dan pemetaan mempunyai tugas melakukan survei, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan; perapatan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, penyiapan pembiayaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah.

3) Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan

Seksi pengaturan dan penataan pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian, perpanjangan dan pembaruan hak tanah, pengadaan tanah, perijinan, pendataan dan penertiban bekas tanah hak; pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan pejabat pembuat akta tanah (PPAT).

4) Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan

Seksi pengendalian dan pemberdayaan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, *landreform*, konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya.

5) Seksi Sengketa, Konflik, dan Perkara

Seksi sengketa, konflik, dan perkara mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengolahan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.

Penjelasan diatas telah memaparkan bagaimana tugas dari setiap masing-masing subbagian dan seksi-seksi yang ada di dalam struktur organisasi Kantor Pertanahan Kota Medan

b. Kepegawaian Kantor Pertanahan Kota Medan

Suatu struktur organisasi akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung dengan adanya sumber daya manusia yang baik pula, dengan begitu tugas dan fungsinya berjalan sesuai dengan aturannya. Setelah penulis melakukan observasi di lapangan, kantor pertanahan Kota Medan memiliki 122 pegawai dengan golongan yang berbeda serta tugas dan jabatannya masing-masing. Berikut ini adalah hasil dari observasi oleh peneliti di lapangan mengenai identifikasi pegawai berdasarkan tingkat pendidikannya dan golongannya.

Tabel 2.1
Identifikasi Pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S2	5	4,10%
2.	S1	36	29,50%
3.	D IV	2	1,63%
4.	AKD	3	2,50%
5.	SMU	69	56,55%
6.	SLTP	6	4,91%
7.	SD	1	0,81%
Jumlah		122	100%

Sumber: Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Medan

Dari tabel 2.1 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan memiliki tingkat pendidikan SMU yang bahkan tergolong cukup banyak mencapai 50% dari pegawai yang ada. Setelah pendidikan SMU, kemudian tingkat pendidikannya yang tergolong banyak adalah S1. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Medan memiliki sumber daya manusia yang cukup berpendidikan dan dapat menguasai akan tugasnya masing-masing. Untuk melihat masa kerja dan kualifikasi dari pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan, penulis juga menuliskan identifikasi yang dapat dilihat

menurut golongannya. Berikut merupakan tabel identifikasi pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan berdasarkan golongannya.

Tabel 2.2
Identifikasi Pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan
Berdasarkan Golongannya

No.	Golongan	Jumlah	Persentase
1.	IV	3	2,50%
2.	III	74	60,64%
3.	II	44	36,05%
4.	I	1	0,81%
Jumlah		122	100%

Sumber: Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Medan

Tabel 2.2 diatas menunjukkan bahwa sebagian pegawai yang berada di Kantor Pertanahan Kota Medan memiliki jenjang pangkat atau golongan III, maka dari itu penulis dapat menyimpulkan bahwasanya pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan telah memiliki cukup pengalaman di Kantor Pertanahan, sebab masa kerjanya yang tergolong sudah cukup lama.

B. Peranan Kantor Pertanahan Kota Medan dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali

1. Alur Melakukan Pendaftaran Tanah Pertama Kali di Kantor Pertanahan Kota Medan

Sebelum masuk ke dalam penelitian tentang sejauh mana peran Kantor Pertanahan Kota Medan dalam melakukan pelayanan pendaftaran pertama kali, ada baiknya penulis ingin memberikan penjelasan mengenai alur dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali. Sesuai dengan hasil yang telah diperoleh penulis, berikut merupakan penjelasan mengenai aturan-aturan dan bagaimana persyaratan, biaya, waktu, prosedur, dan pelaporan, saat para pemohon tersebut melakukan pendaftaran terutama bagi yang pertama kali. Terkadang masih ada saja yang kurang memahami, bagaimana cara dan tahapannya. Kantor Pertanahan Kota Medan telah memberikan tahapan-tahapan saat para pemohon memasuki kantor tersebut, dijelaskan sebagaimana kantor pertanahan memiliki 4 (empat) loket, yaitu:

a. Loket pertama merupakan loket informasi dan pengaduan

Di loket ini para pemohon dapat menanyakan informasi yang pemohon tidak ketahui mengenai pendaftaran ataupun pemohon dapat memberikan pengaduan mengenai proses dari pendaftaran tersebut.

b. Loket kedua merupakan loket pelayanan yang terdiri dari:

1) Loket IIa

- a) Permohonan pengukuran
- b) Pengambilan produk peta bidang
- c) Permohonan hak

- d) Pendaftaran surat keputusan
- e) Surat masuk
- f) Penggabungan sertifikat
- g) Ijin penetapan lokasi
- h) Ijin perubahan penggunaan tanah

2) Loker IIB

- a) Peralihan hak waris/jual beli
- b) Hak tanggungan
- c) Roya
- d) Cessi
- e) Imbreg
- f) Ganti nama
- g) Perubahan hak GB jadi hak milik (tanpa ganti blanko)
- h) Pengecekan sertifikat
- i) Pemecahan/ penggabungan/ pemisahan sertifikat

c. Loker ketiga merupakan loker bendahara

Loker ketiga merupakan loker dimana para pemohon melakukan pembayaran sesuai dengan tartif yang berlaku

d. Loker keempat merupakan loker pengambilan produk

Loker keempat merupakan loker dimana pemohon dapat mengambil berkasnya dengan membawa bukti tanda terima berkas atau apabila dikuasakan agar membawa surat kuasa.

Penjelasan mengenai dari setiap loket tersebut merupakan alur dari tahapan melakukan pendaftaran, dengan adanya alur tersebut masyarakat yang pertama kali melakukan pendaftaran tidak bingung harus melakukan pendaftarannya dimulai dari mana, dan apa aja yang harus dipersiapkan. Alur tersebut terdapat di gambar yang akan dilampirkan oleh penulis dalam lampiran. Berikut ini merupakan foto dari setiap loket yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan:



Gambar 2.
Loket Informasi dan Pengaduan



Gambar 3.
Loket Pelayanan



Gambar 4.
Loket Bendahara dan Pengambilan Produk

Foto diatas di ambil saat dimulainya kegiatan Kantor Pertanahan, dapat dilihat beberapa loket para pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan telah menjalankan tugasnya masing-masing, dan di loket bagian bendahara/kasir telah diberikan informasi di dalam *banner* mengenai biaya yang wajib para

pemohon bayarkan sesuai dengan berapa luas tanah yang ingin para pemohon miliki sertifikat hak miliknya.

2. Penerapan Standar Pelayanan dan Pengaturan Tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan terkait Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali

Aturan-aturan yang berlaku dalam standar pelayanan merupakan aturan yang sangat mempengaruhi proses berjalannya pelayanan pendaftaran tanah pertama kali, sebab aturan tersebut mengatur adanya kelompok dan jenis pelayanan yang merupakan pendaftaran tanah pertama kali, kemudian adanya persyaratan, biaya, waktu, prosedur dan pelaporan. Oleh karena itu aturan tersebut sangatlah penting dan berpengaruh agar peranan Kantor Pertanahan Kota Medan dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali dapat berjalan dengan seharusnya.

Penulis berkesempatan mewawacarai Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian Kantor Pertanahan Kota Medan, Inneke Tania Arsyad, S.H., M.Kn. Beliau menyatakan bahwa Kantor Pertanahan Kota Medan yang merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Kota Medan sampai dengan saat ini mengikuti standar pelayanan yang merujuk kepada peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Dalam peraturan Kepala BPN tersebut mencakup semua aturan yang berlaku dalam standar pelayanan dan pengaturan tanah.

Aturan-aturan yang berlaku dalam standar pelayanan yang dimaksud disini terdapat dalam Pasal 4 Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010, yaitu:

- a. Kelompok dan jenis pelayanan
- b. Persyaratan
- c. Biaya
- d. Waktu
- e. Prosedur, dan
- f. Pelaporan.

Inneke Tania Arsyad menjelaskan lebih lanjut bahwa, aturan yang berlaku tersebut merupakan pedoman yang sangat penting bagi kantor pertanahan, sebab di dalamnya mencakup waktu, biaya, prosedurnya dan bagaimana pelaporannya. Peraturan ini juga menjadi tolak ukur Kantor Pertanahan Kota Medan dalam melakukan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali. Maka dari itu, di Kantor Pertanahan Kota Medan wajib mengikuti aturan yang ada di dalam peraturan tersebut.³

Hasil wawancara yang dilakukan bersama Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian Kantor Pertanahan Kota Medan telah menjelaskan bagaimana standar pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan tersebut dan menjalankannya sesuai dengan aturan-aturan yang tercantum dalam Peraturan Kepala BPN No.1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan juga bagaimana peraturan tersebut dilaksanakan

³ Hasil wawancara bersama Inneke Tania Arsyad (Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian) pada hari Kamis, tanggal 5-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

Kantor Pertanahan Kota Medan untuk mendapatkan standar pelayanan yang baik. Adapun penjelasan dari aturan-aturan tersebut dan hasil wawancara sebagai berikut:

a. Kelompok dan Jenis Pelayanan

Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, pada Bab II Pasal 5 diatur mengenai Kelompok dan Jenis yang terdiri dari:

- 1) Pendaftaran Tanah Pertama Kali;
- 2) Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
- 3) Pencatatan dan Informasi Pertanahan;
- 4) Pengukuran Bidang Tanah;
- 5) Pengaturan dan Penataan Pertanahan;
- 6) Pengelolaan Pengaduan

Kelompok dan jenis pelayanan, di kantor pertanahan yang akan diteliti penulis adalah pendaftaran tanah pertama kali dan implementasinya di lapangan untuk mengetahui apakah cukup mentaati aturan-aturan yang berlaku, dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali.

a. Persyaratan

Peraturan mengenai Persyaratan tercantum dalam Bab III Pasal 6 Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 yaitu:

- 1) Persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut.
- 2) Persyaratan dimaksud pada ayat (1) adalah berupa dokumen pertanahan dan dokumen yang berkaitan dengan pertanahan
- 3) Apabila persyaratan dimaksud pada ayat (2) tidak lengkap maka Kantor Pertanahan, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional menolak berkas permohonan.
- 4) Penolakan dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan oleh Kepala Kantor Pertanahan, Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional atau petugas yang ditunjuk.

Persyaratan yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Medan untuk melakukan pendaftaran tanah pertama kali, yaitu:

- 1) Mengisi sebuah formulir yang telah ditandatangani oleh pemohon
- 2) Fotocopy identitas berupa KTP serta KK dari pemohon
- 3) Menyerahkan fotocopy PBB tahun berjalan yang telah di cocokkan dengan aslinya
- 4) Serta pemasukan uang ke kas negara apabila ada.

Menurut penulis, persyaratan tersebut sudah sesuai dengan yang ada di dalam lampiran Peraturan Kepala BPN No.1 Tahun 2010.

b. Biaya

Biaya, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 adalah biaya pelayanan yang diwajibkan kepada

pemohon sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Kepala Urusan Umum dan Kependidikan Kantor Pertanahan Kota Medan, Ibu Inneke Tania Arsyad, S.H., M.Kn. menyatakan bahwasanya biaya yang dikenakan dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali mengikuti aturan yang merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pertanahan Nasional. Berikut merupakan rumus rincian biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pendaftaran tanah kali:

1) Non Pertanian

$$\left\{ \frac{L \times 20.000}{500} \right\} + 350.000$$

2) Pertanian

$$\left\{ \frac{L \times 10.000}{500} \right\} + 350.000$$

Untuk luas tanah kurang dari 10 hektar, maka akan dihitung dengan rumus: luas tanah dibagi 500 dikali dengan Harga Satuan Biaya Khusus Pengukuran (HSBKu), HSBKu untuk Non pertanian sebesar Rp. 20.000,

dan HSBKu untuk tanah pertanian sebesar Rp. 10.000. lalu ditambahkan dengan Rp. 350.000

d. Waktu

Waktu sebagaimana diatur dalam dalam Pasal 8 Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya yang ditetapkan yang dihitung berdasar hari kerja. Untuk pelaksanaan pelayanan lebih dari satu jenis pelayanan, jangka waktu adalah penjumlahan secara kumulatif waktu yang diperlukan untuk masing-masing jenis pelayanan. Jangka waktu tidak berlaku bagi permohonan pelayanan pertanahan yang di dalam prosesnya diketahui terdapat sengketa, konflik, perkara, atau masalah hukum lainnya dan berkasnya dapat dikembalikan kepada pemohon.

Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali sesuai dengan peraturan yang ada di dalam lampiran peraturan Kepala BPN No.1 Tahun 2010 tersebut. Waktu yang dibutuhkan berbeda-beda tergantung pendaftaran tanah pertama kali yang mana akan didaftarkan. Rata-rata apabila dimulai dari awal pendaftaran hingga pengambilan produk, waktu yang dibutuhkan \pm 3 bulan, dan apabila hanya melakukan pendaftaran saja waktu yang dibutuhkan 14 hari masa kerja. Semakin luas dan semakin banyak unit yang akan diproses semakin lama waktu yang dibutuhkan.

e. Prosedur

Prosedur, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 adalah tahapan proses pelayanan untuk masing-masing jenis kegiatan. Prosedur yang dilakukan dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali sebagai berikut:

- 1) Pemohon memasukkan berkas permohonan ke Loker Pelayanan, disana petugas akan memeriksa kelengkapan berkas permohonan tersebut antara lain seperti KTP Pemohon, Kartu Keluarga, SPPT PBB Tahun Berjalan, asli Alas Hak secara berurut.
- 2) Apabila berkas tersebut telah dinyatakan lengkap, maka pemohon akan diberikan tanda terima berkas dan surat perintah setor (SPS);
- 3) Pemohon membawa surat perintah setor (SPS) tersebut ke Loker Pembayaran dan melakukan pembayaran yang meliputi biaya pengukuran, pemeriksaan tanah dan pendaftaran. Tarif masing masing biaya tersebut diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional.
- 4) Setelah itu berkas permohonan tersebut diproses, Proses dimulai dari pengukuran ke lapangan yang dilakukan oleh petugas di Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan. Hasil dari pengukuran tersebut di tuangkan di dalam Peta Bidang Tanah/Surat Ukur.
- 5) Setelah pengukuran selesai, berkas permohonan dan Peta Bidang Tanah tersebut diserahkan ke Seksi Penetapan Hak Atas Tanah;

- 6) Di seksi ini dibentuk Panitia Pemeriksaan Tanah yang selanjutnya disebut “Panitia A”. Panitia “A” sesuai dengan Peraturan Kepala BPN Nomor 7 Tahun 2007 tentang Panitia Pemeriksaan Tanah adalah panitia yang bertugas melaksanakan pemeriksaan, penelitian dan pengkajian data fisik maupun data yuridis baik di lapangan maupun di kantor dalam rangka penyelesaian permohonan pemberian Hak Milik, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai atas tanah Negara, Hak Pengelolaan dan permohonan pengakuan hak atas tanah
- 7) Panitia “A” terdiri dari Ketua merangkap Anggota, Wakil Ketua merangkap Anggota, Anggota, dan Sekretaris bukan Anggota yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Pertanahan, dalam hal ini Kepala Desa/Lurah merupakan anggota dari Panitia “A” tersebut;
- 8) Hasil dari pemeriksaan tanah tersebut dituangkan di dalam Risalah Panitia “A” yang ditandatangani oleh masing masing anggotanya. Setelah Risalah Panitia” A” selesai ditandatangani, maka dilanjutkan ke pembuatan Surat Keputusan Pemberian Hak.
- 9) Surat Keputusan Pemberian Hak tersebut ditandatangani oleh Kepala Kantor Pertanahan. Surat Keputusan Pemberian Hak merupakan dasar dari penerbitan Sertipikat Hak;
- 10) Surat Keputusan Pemberian Hak tersebut didaftarkan dengan melampirkan Surat Keputusan pemberian Hak, bukti alas-alas hak yang asli, dan bukti pembayaran BPHTB dan PPH.
- 11) Setelah semua telah dipenuhi, maka terbit Sertifikat Hak Atas Tanah.

Prosedur dalam melakukan Pendaftaran Tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kota Medan tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 *jo.* Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1997 dan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010, prosedur diatas tersebut merupakan penjelasan dari Ibu Inneke Tania Arsyad, S.H., M.Kn. selaku Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian Kantor Pertanahan Kota Medan.

f. Pelaporan

Diatur dalam Pasal 10 Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 yaitu:

- 1) Kepala Kantor Pertanahan setiap bulan melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.
- 2) Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional setiap bulan melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan yang menjadi tugasnya dan pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian Ibu Inneke Tania Arsyad, S.H., M.Kn., Pelaporan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Medan sudah sangat maju, sebab setiap harinya laporan yang diberikan Kantor Pertanahan mengenai pelayanan yang dilakukan dapat dilaporkan langsung ke bagian pusat di

Jakarta. Hal tersebut dapat dilakukan karena adanya sistem online yang ada di kantor tersebut.⁴

Penjelasan diatas mengenai aturan-aturan yang berada di dalam standar pelayanan yang ada dalam peraturan Kepala BPN No.1 Tahun 2010 tersebut telah diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Medan sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis saat berada di lapangan.

3. Penilaian Masyarakat terkait Pelaksanaan Standar Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali di Kantor Pertanahan Kota Medan

Penilaian masyarakat mengenai standar pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Medan, diperoleh penulis dengan cara melakukan wawancara dan kuisioner kepada masyarakat Kota Medan yang melakukan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan. Maksud dan tujuannya untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar pelayanan yang dijalankan, apakah sudah sesuai dengan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 atau belum sesuai. Adapun tanggapan yang diberikan oleh responden beberapa diantaranya, telah mengetahui adanya standar pelayanan dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali sebagai patokan bagi Kantor Pertanahan Kota Medan untuk melaksanakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali.

⁴ Hasil wawancara bersama Inneke Tania Arsyad (Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian) pada hari Kamis, tanggal 5-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

Pendaftaran tanah pertama kali memiliki azas yang tercantum di dalam pasal 2 Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Azas yang dimaksud yaitu, azas sederhana, azas aman, azas terjangkau, azas mutakhir dan azas terbuka, azas-azas tersebut telah dijelaskan oleh penulis pada bab tinjauan pustaka mengenai asas dan tujuan pendaftaran tanah di Indonesia.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Medan sebagian telah mengikuti peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 sampai dengan saat ini. Pelayanan yang diberikan dimulai dari persyaratan, biaya, waktu, prosedur, dan pelaporan. Berikut merupakan tanggapan dari salah satu responden. Bapak Sardi Siburian, S.H., M.Kn., MH. Selaku pemohon yang berada di lapangan menyatakan “terkadang pelayanan waktu yang dibutuhkan saat melakukan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan ini cukup lama, waktu itu proses yang dibutuhkan hingga selesai pernah mencapai 2 tahun, tidak tahu apakah itu banyaknya sertifikat yang harus dikerjakan atau memang prosesnya yang lama”.⁵

Pendapat yang serupa juga disampaikan oleh saudari Miftah Hul Jannah sebagai salah satu pemohon yang melakukan pendaftaran tanah pertama kali, menyatakan bahwa: “sudah melakukan beberapa kali proses pendaftaran tanah pertama kali, dengan berbeda jenis pelayanan yang saya lakukan. Tapi,

⁵ Hasil wawancara bersama responden Sardi Siburian pada hari Jumat, tanggal 6-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

pernah waktu itu sekitar hampir 1 tahun kurang lebih, baru selesai. Selebihnya hanya telat beberapa hari dan terkadang lebih cepat dari yang seharusnya”.⁶

. Berikut ini merupakan tanggapan yang disampaikan oleh salah satu responden yang dipilih secara acak oleh penulis, Bapak Sardi Siburian, S.H., M.Kn., MH. Beliau menyatakan bahwa:

“Kantor Pertanahan Kota Medan pernah melakukan sosialisasi secara rutin, adapun sosialisasi yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Medan yaitu mengenai Prona, PPAN, dan masih banyak lagi yang berhubungan dengan sertifikat yang dibiayai oleh pemerintah, agar masyarakat yang memiliki ekonomi golongan rendah dapat mengetahui dan dapat mengurus hak tanahnya juga”.⁷

Tanggapan yang disampaikan oleh Bapak Sardi tersebut menjelaskan bahwasanya Kantor Pertanahan juga memberikan berbagai pelayanan untuk menunjang kebutuhan masyarakat yang lebih baik, agar setiap masyarakat Kota Medan dapat mengerti dan memahami bagaimana cara untuk melakukan pendaftaran tanah pertama kali walaupun belum pernah melakukan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali tersebut. Satu tahun terakhir, di akhir tahun 2015 Kantor Pertanahan Kota Medan telah menyelesaikan permohonan pendaftaran tanah pertama kali yang dilakukan masyarakat sebanyak 6.754 permohonan. Dengan jumlah pendaftaran yang terhitung cukup banyak, Kantor Pertanahan Kota Medan mampu menyelesaikan tugasnya dalam

⁶ Hasil wawancara bersama responden Miftah Hul Jannah pada hari Jumat, tanggal 6-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

⁷ Hasil wawancara bersama responden Sardi Siburian pada hari Jumat, tanggal 6-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

melayani masyarakat yang melakukan permohonan pendaftaran tanah pertama kali.

4. Peran Kantor Pertanahan Kota Medan dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali

Peranan merupakan sesuatu hal yang sangat penting didalam suatu pekerjaan, sebab dimana seseorang tersebut melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia telah menjalankan suatu peranan. Di dalam penelitian ini yang menjalankan suatu peranan adalah Kantor Pertanahan Kota Medan. Kantor Pertanahan Kota Medan memiliki peran dalam menangani berbagai permasalahan, khususnya masalah yang menyangkut soal tanah di Indonesia. Untuk menyelesaikannya dilakukan pendaftaran tanah pertama kali. Peranan Kantor Pertanahan Kota Medan dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali, bukan hanya memberikan hak atas tanah saja. Di dalam kelompok pelayanan pendaftaran tanah pertama kali menurut peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dalam lampirannya dibagi dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Konversi, pengakuan, dan penegasan hak
- b. Pemberian hak
 - 1) Hak milik
 - 2) Hak guna bangunan
 - 3) Hak pakai
 - 4) Hak pengelolaan instansi

- c. Wakaf dari tanah belum bersertifikat (konversi, pengakuan, dan penegasan hak)
- d. Wakaf dari tanah negara (pemberian hak tanah wakaf)
- e. P3MB
- f. Pendaftaran hak milik atas satuan rumah susun
- g. Pemberian hak guna usaha
 - 1) Hak guna usaha perorangan
 - 2) Hak guna usaha badan hukum

Berikut merupakan data dari jumlah sertifikat yang masuk dan jumlah sertifikat yang keluar atau yang dapat diselesaikan pada tahun 2015:

Tabel 4.1
Jumlah Serfikat Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang Masuk dan Jumlah Sertifikat yang Keluar Pada Tahun 2015

No.	Jenis pelayanan	Jumlah sertifikat yang masuk	Jumlah sertifikat yang keluar
1.	Konversi, pengakuan dan penegasan hak	922	846
2.	Pemberian hak:		
	a. Hak milik	2842	2732
	b. Hak guna bangunan	331	305
	c. Hak pakai	6	6

	d. Hak pengelolaan instansi	2	2
3.	Wakaf dari tanah belum bersertifikat	2	2
4.	Wakaf dari tanah Negara	1	1
5.	P3MB	-	-
6.	Pendaftaran hak milik atas satuan rumah susun	-	-
7.	Pemberian hak guna usaha:		
	a. Hak guna usaha perorangan	-	-
	b. Hak guna usaha badan hukum	-	-
8.	Prona	2.860	2.860
Total		6.966	6.754

Sumber: Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Medan

Dari tabel diatas ada beberapa kolom yang tidak dapat penulis isi, disebabkan dari beberapa jenis pelayanan yang termasuk dalam pendaftaran tanah pertama kali merupakan tugas dari Kantor Wilayah Kota Medan untuk menyelesaikannya, sehingga penulis tidak dapat memberikan data berapa jumlah sertifikat yang masuk dan yang keluar atau telah selesai. Dari 6.966 permohonan yang masuk, Kantor Pertanahan Kota Medan dapat

menyelesaikan 6.754 permohonan, dan hanya tersisa 212 permohonan yang tidak selesai pada tahun 2015, namun diselesaikan pada tahun berikutnya. Data diatas merupakan total keseluruhan dari sertifikat yang telah keluar, termasuk adanya sertifikat yang dilaksanakan melalui Prona.

Sesuai data diatas, Kantor Pertanahan Kota Medan mengalami sedikit keterlambatan dalam menyelesaikan tugasnya dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Berbagai jenis pelayanan yang termasuk dalam pendaftaran tanah pertama kali, penulis akan memberikan beberapa sampel dari hasil penelitian di lapangan terkait jenis pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali, berikut merupakan tabel dari sampel data mengenai tanggal masuk dan keluarnya sertifikat:

Sampling Penyelesaian Pendaftaran Tanah Pertama Kali tahun 2015

Tabel 4.2

Konversi, Pengakuan, dan Penegasan Hak

No.	Nama Pemohon	Tanggal permohonan masuk	Tanggal sertifikat keluar
1.	Suparmin sareh	8/07/2015	23/10/2015
2.	Drs Magrib	28/07/2015	2/02/2016
3.	Rizani Madjid	31/08/2015	23/10/2015
4.	Selamat Asangari	17/09/2015	23/10/2015
5.	Mas'ud Nst	25/09/2015	29/01/2016
6.	Senen	21/10/2015	2/02/2016
7.	Syakiruddin Hasibuan	23/11/2015	2/02/2016

Tabel 4.3
Pemberian Hak

a. Hak Milik

No.	Nama Pemohon	Tanggal permohonan masuk	Tanggal sertifikat keluar
1.	Kasfuddin	2/01/2015	9/04/2015
2.	Saridal	5/01/2015	6/03/2015
3.	Washington Purba	5/01/2015	13/02/2015
4.	Hilda Umami	5/01/2015	11/02/2015
5.	Mariana Lubis	5/01/2015	20/02/2015
6.	Joni Putra	5/01/2015	27/02/2015
7.	Sudarmin	5/01/2015	20/02/2015
8.	Amiruddin	6/01/2015	23//01/2015
9.	Syamsul bahri	6/01/2015	21/04/2015
10.	Seriyanti	6/01/2015	10/09/2015

b. Hak Guna Bangunan

No.	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan masuk	Tanggal Sertifikat keluar
1.	Bustami Usman	15/01/2015	17/04/2015
2.	Sumintari	16/01/2015	11/03/2015
3.	Ng Jano	16/01/2015	9/04/2015
4.	Christoper	16/01/2015	21/04/2015
5.	Lucia Uidjaja	16/01/2015	5/08/2015
6.	Joni	16/01/2015	10/09/2015
7.	Edy Sarmi	16/01/2015	12/10/2015
8.	Linda Tantri	16/01/2015	12/10/2015
9.	Elly	16/01/2015	25/11/2015
10.	Pungguh Halim	16/01/2015	22/12/2015

c. Hak Pakai

No.	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan masuk	Tanggal Sertifikat keluar
1.	Pengadilan Negeri lubuk Pakam	3/07/2015	31/07/2015

2.	Mahkamah Agung RI	3/07/2015	28/07/2015
3.	Mahkamah Agung RI	3/07/2015	28/07/2015
4.	Mahkamah Agung RI	3/07/2015	28/07/2015
5.	Mahkamah Agung RI	3/07/2015	31/07/2015
6.	Kementrian kesehatan RI	3/07/2015	28/07/2015

d. Hak Pengelolaan Instansi

No.	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan masuk	Tanggal Sertifikat keluar
1.	PT.Kereta Api Indonesia	5/01/2015	9/03/2015
2.	PEMKO Medan	27/06/2015	19/11/2015

Tabel 4.4
Wakaf dari Tanah Belum Bersertifikasi

No.	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan masuk	Tanggal Sertifikat keluar
1.	Suadi Ir	21/05/2015	10/6/2015
2.	Zainuddin Tanjung	4/06/2015	10/07/2015

Tabel 4.5
Wakaf dari Tanah Negara

No.	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan masuk	Tanggal Sertifikat keluar
1.	Ramli Nurdi	20/04/2015	25/012/2015

Tabel 4.6
Prona

No.	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan masuk	Tanggal Sertifikat keluar
1.	Hirosika Ginting	24/02/2015	31/07/2015
2.	T.S Zulfikri	24/02/2015	14/04/2015
3.	Andi Suardi	24/02/2015	14/04/2015

4.	Rubiah Hj	24/02/2015	14/08/2015
5.	Leonardus Simajuntak	24/02/2015	10/12/2015
6.	Zoelkarnaen	24/02/2015	28/09/2015
7.	Siti Khadijah	24/02/2015	28/09/2015
8.	Sri Asih	24/02/2015	6/11/2015
9.	H. Asren Nst	24/02/2015	28/09/2015

Tabel sampling diatas menjelaskan, bahwasanya dari beberapa permohonan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Medan tidak semua permohonan tersebut dapat diselesaikan dalam tepat waktu sesuai yang telah ditentukan dalam peraturan Kepala BPN mengenai SPOP. Masih ada sebagian data sampling tersebut yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya, sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Medan belum maksimal sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dalam menyelenggarakan peranannya, Kantor Pertanahan Kota Medan juga memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Medan seperti halnya sosialisasi dan pelayanan Prona (Program Nasional) bagi masyarakat yang memiliki golongan ekonomi lemah. Kegiatan Prona tersebut sangat membantu bagi masyarakat yang memiliki golongan ekonomi lemah tersebut, sebab dengan adanya Prona masyarakat tersebut dapat membuat dan memiliki sertifikat hak atas tanahnya. Prona merupakan salah satu dari kegiatan pendaftaran tanah pertama kali

Pelayanan Program Nasional (Prona), Prona dimulai sejak tahun 1981 berdasarkan keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria. Kegiatan Prona pada prinsipnya merupakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali. Proyek ini bertujuan

untuk membantu golongan ekonomi lemah dalam pembuatan sertifikat tanah, agar terciptanya catur tertib pertanahan, yaitu; hukum pertanahan, administrasi pertanahan, tertib penggunaan tanah, dan tertib pemeliharaan dan lingkungan hidup. Prona tersebut juga memiliki luas maksimal yang dapat diproses di Kantor Pertanahan Kota Medan, luas maksimal yang dapat diproses melalui Prona seluas 200m². Sosialisasi tersebut sangatlah berguna bagi masyarakat yang belum mengetahui bagaimana cara dan proses dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali.

Adapun bentuk sosialisasi yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Medan kepada masyarakat sekitar yaitu dengan membuat brosur-brosur dan *banner*. Hal tersebut guna menjelaskan bagaimana prosedur yang dilakukan dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali dan menjelaskan berbagai macam jenis pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan. Dengan demikian, agar tidak terjadinya keterlambatan saat proses penyelesaiannya.

C. Hambatan yang Terjadi dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali di Kantor Pertanahan Kota Medan

1. Lembaga

Dalam hal hambatan yang sering terjadi dalam penerapan standar pelayanan terkait pendaftaran tanah pertama kali dari segi lembaga, yaitu Kantor Pertanahan Kota Medan sendiri ialah salah satunya kekurangan personil yang ada, karena masyarakat Kota Medan yang mengurus pendaftaran tanah maupun perizinan tanah lainnya sangat banyak, sehingga

tidak sebanding dengan jumlah pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan, ditambah proses pelayanan pendaftaran tanah membutuhkan waktu yang tidak singkat. Ini menyebabkan menjadi lambatnya pengukuran saat memproses peta bidang, sehingga dapat memakan waktu yang lama membuat penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang seharusnya. Ditambah kurang detailnya Kantor Pertanahan Kota Medan dalam menyampaikan biaya yang seharusnya dikeluarkan dalam melakukan pendaftaran untuk pembuatan sertifikat.

Seperti yang dikemukakan oleh saudari Indah Aknia yang merupakan pegawai Honorer di Kantor Pertanahan Kota Medan menyatakan bahwa:

“Pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan bisa dikatakan masih kurang, apalagi proses pelayanan pendaftaran tanah pertama kali terkadang memang memakan waktu yang cukup lama, karena Kantor Pertanahan ini mendahulukan pelayanan Prona, sebab Prona yang pada dasarnya merupakan program yang di selenggarakan pemerintah untuk membantu masyarakat ekonomi golongan rendah, maka dari itu terkadang agak terlambat penyelesaiannya, dan masih banyak para pemohon tidak dapat memenuhi persyaratan sehingga menjadi lambat prosesnya dan diluar dari jangka waktu seharusnya”.⁸

Adanya hambatan tersebut membuat proses pembuatan sertifikat pun menjadi lama, dan diluar dari jangka waktu yang sudah ada di dalam

⁸ Hasil wawancara bersama responden Indah Aknia sebagai pegawai honorer pada hari Jumat, tanggal 6-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 mengenai standar pelayanan dan pengaturan pertanahan. Hambatan yang terjadi pun sesungguhnya bukan menjadi halangan bagi Kantor Pertanahan untuk tetap menyelesaikan tugasnya melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah. Dengan adanya hambatan tersebut, berarti adanya keluhan dari para pemohon mengenai keterlambatan yang terjadi.

Sosialisasi yang diberikan oleh yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Medan kepada masyarakat guna menjelaskan bagaimana prosedur yang dilakukan dalam melakukan pendaftaran tanah pertama kali dan menjelaskan berbagai macam jenis pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan pun diakui masih belum maksimal, sehingga menimbulkan banyaknya masyarakat yang belum paham, kekurangan informasi dalam hal tata cara dan prosedur dalam melakukan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan.

2. Masyarakat

Hambatan dari segi Faktor Masyarakat yaitu Rendahnya ketaatan dan pengetahuan masyarakat yang ingin mengajukan pendaftaran tanah, hal itu disebabkan oleh banyaknya pendaftar yang masih belum memberikan data secara lengkap, dan menyebabkan terhambatnya proses penyelesaian pendaftaran tanah yang diajukan masyarakat. Hal tersebut pun diperkuat oleh salah satu pegawai bagian pendaftaran dari kantor Pertanahan Kota Medan yang di wawancarai oleh penulis, Ibu Nadrah Murni menyatakan bahwa:

“Sebagai pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan berkewajiban memberikan pelayanan kepada para pemohon yang melakukan pendaftaran tanah pertama kali juga merasakan kerepotan. Beberapa pemohon yang ingin sertifikatnya cepat diselesaikan, namun data yang diberikan belum lengkap atau tidak melampirkan bukti pembayaran pajak. Hal tersebut membuat pendaftaran tanah pertama kali menjadi tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, dan menjadi hambatan selama para pemohon tidak mengikuti aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam melakukan pendaftaran tanah”.⁹

Salah satu hambatan yang sering terjadi yang dilakukan oleh masyarakat dalam hal ini para pemohon pendaftaran tanah yaitu tidak melampirkan bukti pembayaran pajak, yang seharusnya menjadi persyaratan saat pemohon melakukan pendaftaran tanah pertama kali sehingga sangat mengganggu proses penyelesaiannya yang membuat proses penyelesaiannya diluar dari jangka waktu yang telah ditetapkan, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Inneke Tania Arsyad, S.H., M.Kn. selaku Kepala Urusan Umum dan Kepagawaian menyatakan bahwa:

“pembayaran pajak yang dianggap masyarakat terlalu berat sehingga perlu waktu lama untuk melampirkan bukti dari pembayaran pajak, mengakibatkan pelayanan pendaftaran tanah tidak sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang seharusnya karena salah satu syarat agar dapat

⁹ Hasil wawancara bersama narasumber Nadrah Murni bagian pendaftaran, pada hari Jumat, tanggal 6-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

diterbitkan sertifikat adalah dengan melampirkan bukti pembayaran pajak, kemudian adanya ketidaktahuan masyarakat terhadap bukti pemilikan hak yang ada, sehingga terkadang bukti pemilikan yang dilampirkan tidak lengkap dan sebagainya yang menimbulkan penambahan waktu untuk dilakukan pengumuman”.¹⁰

Penelitian yang dilakukan penulis melalui observasi, di lapangan penulis melihat loket dimana disediakan bagi para masyarakat untuk melakukan pengaduan apabila ingin memberi masukan atau komplain terkait kinerja Kantor Pertanahan Kota Medan. Namun yang terjadi dilapangan, tidak ada masyarakat yang melakukan pengaduan melainkan hanya meminta bantuan kepada pegawai Kantor Pertanahan yang berada di loket pengaduan untuk mempermudah pemohon melakukan pendaftaran dengan persyaratan yang tidak lengkap dibawa oleh pemohon. Tapi yang dilakukan pegawai Kantor Pertanahan tidak dapat menyetujuinya, melainkan memberi tahu kepada pemohon persyaratan yang harus dilengkapi. Situasi seperti itu tidaklah sepenuhnya kesalahan Kantor Pertanahan Kota Medan, sebab dari pihak masyarakat sendiri banyak tidak mau mengikuti prosedur dan persyaratan yang ada.

Peranan Kantor Pertanahan Medan tidaklah sempurna apabila tidak ada dukungan dari masyarakat, itu artinya diperlukan peran aktif dari masyarakat dalam memberikan pendapatnya serta harapan kedepannya terhadap Kantor

¹⁰ Hasil wawancara bersama Inneke Tania Arsyad (Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian) pada hari Kamis, tanggal 5-11-2015 di Kantor Pertanahan Kota Medan

Pertanahan Kota Medan untuk dapat menjalankan perananannya dalam melakukan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali sesuai dengan peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010, dengan begitu Kantor Pertanahan Kota Medan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dimiliki Kantor Pertanahan tersebut.