BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk memenuhi kebutuhan pemohon dalam peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diperlukan oleh pemohon tersebut. Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon merupakan suatu usaha atau kerja keras untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pemohon.

Pelayanan optimal adalah suatu usaha atau sikap kerja keras yang ditunjukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memenuhi setiap kebutuhan pemohon. Pelayanan optimal juga merupakan upaya dalam mecapai tujuan dari pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tersebut. Tujuan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diberikan kepada pemohon adalah agar pemohon dapat memperoleh haknya dalam pelayanan tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung harus berupaya keras agar tujuan tersebut dapat tercapai.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan pemohon akan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas akan terwujud apabila aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung memberikan pelayanan yang optimal kepada pemohon.

Pelayanan optimal akan terwujud apabila aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung bersungguh-sungguh untuk memberikan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang terbaik.

Kualitas Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diberikan kepada pemohon oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dikatakan sudah baik. Hal itu dilihat dari terwujudnya pelayanan yang optimal atau berkualitas. Pelayanan yang optimal tersebut terwujud dari Tranparansi Pelayanan, Akuntabilitas Pelayanan, Kesamaan Hak pemohon dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan, yang telah diberikan dan diwujudkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon. Pemohon juga merasa Kantor Pertanahan Kota Bandung merupakan suatu instansi yang nyaman untuk memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang terbaik. Kesimpulan yang telah dibuat oleh peneliti akan pelayanan yang sudah berkualitas, akan dijelaskan pada sub topik di bawah ini.

4.1 Transparansi Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Transparansi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah sifat pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pemohon yang membutuhkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang transparan dapat terwujud apabila Kantor Pertanahan Kota Bandung terbuka

dalam setiap penyelenggaraan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dijalankan. Ketranparansian merupakan salah satu asas pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap lembaga pelayanan dan tidak terkecuali Kantor Pertanahan Kota Bandung itu sendiri. Kantor Pertanahan Kota Bandung harus setranparan mungkin menginformasikan segala bentuk informasi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang memang menjadi hak pemohon secara rinci.

Ketranparansian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung perlu dilakukan dengan maksud untuk mewujudkannya penyelenggaraan pemerintahan yang baik kepada publik. Penyelenggaraan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan transparansi, maka akan memberikan kemudahan kepada pemohon untuk menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Pemohon dapat menilai dan ikut berpartisipasi dalam memberikan masukan berupa saran dan kritik untuk peningkatan kualitas pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang lebih baik. Tranparansi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung akan memberikan ruang gerak bagi pemohon untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan tersebut, dengan berlandaskan aturan-aturan yang berlaku. Setiap langkah-langkah dan tindakan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai penyelanggara

peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menjadi terarah dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan yang berlaku.

Transparansi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat dikatakan baik. Hal ini dilihat dari kemudahannya prosedur dan persyaratan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung itu sendiri. Prosedur, waktu penyelesaian pelayanan, biaya, hak-hak untuk pemohon dan mekanisme pelayanan, dipenuhi dengan baik oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dan diinformasikan secara jelas.

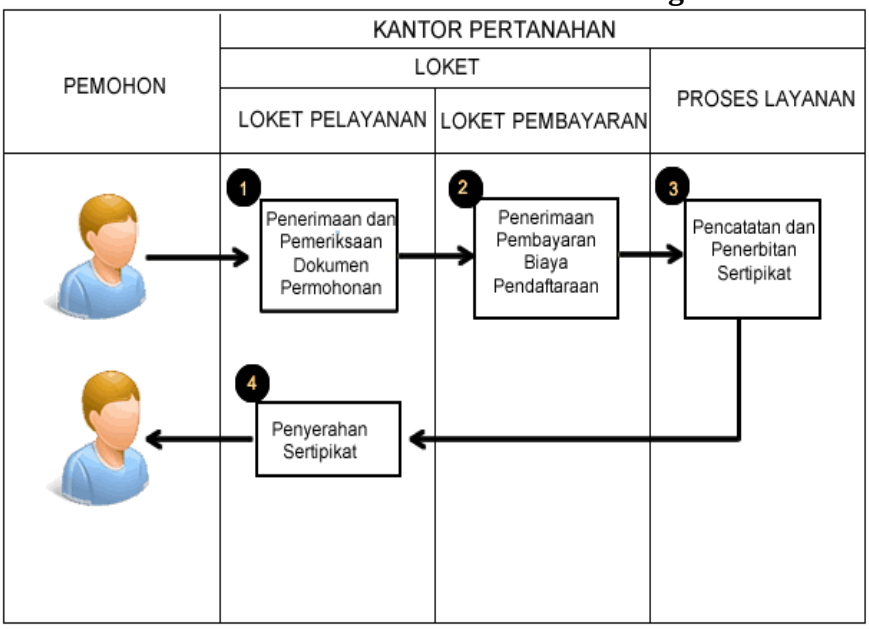
4.1.1 Prosedur Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Prosedur atau tata cara pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah suatu bentuk tindakan keterbukaan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung mengenai tata cara atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon pemohon untuk mendapatkan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Prosedur merupakan sejumlah aturan yang harus harus dipenuhi oleh calon pemohon, untuk mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut. Prosedur yang baik adalah prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit.

Prosedur pelayanan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung, yaitu calon pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli datang mengikuti persyaratan dan alur. Persyaratan dan alur ini dibuat oleh

aparatur Kantor Pertanahan agar memudahkan pelayanan proses peralihan hak atas tanah melalui jual beli.

Gambar 4.1.
Alur Pelayanan Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung



(Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandung, 2014)

Pemohon menyerahkan berkas ke loket pelayanan, loket ini di Kantor Pertanahan Kota Bandung di loket 8, yaitu loket peralihan hak. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan dilakukan petugas di loket 8. Setelah itu masyarakat pemohon ke loket 10, yaitu loket pembayaran. Penerimaan pembayaran biaya pendaftaran dilakukan petugas di loket 10. Lalu masyarakat pemohon menunggu 5 hari dalam proses layanan pencatatan dan penerbitan sertifikat untuk mendapatkan produk. Apabila sudah selesai dalam waktu 5 hari, produk dapat diambil di loket 9, yaitu loket penyerahan produk.

Pemohon melengkapi syarat-syarat sesuai ketentuan Kantor Pertanahan Kota Bandung. Berkas yang sudah lengkap diserahkan kepada loket peralihan hak, lalu diperiksa kelengkapannya oleh petugas loket. Berkas yang sudah diperiksa petugas kemudian disetorkan ke petugas unit kerja Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT untuk diproses. Pemohon diwajibkan membayar biaya pelayanan tersebut ke loket pembayaran. Waktu penyelesaian pelayanannya adalah 5 hari apabila tidak ada kekurangan kelengkapan berkas. Apabila proses layanan telah selesai, pemohon dapat mengambil produk di loket penyerahan produk.

Pemohon juga harus memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pemohon adalah:

1. Mengisi formulir permohonan (Form tersedia di Loket Koperasi)
2. Asli Sertipikat Hak Atas Tanah
3. Asli Akta Jual Beli (lembar kedua)
4. Foto copy KTP Pembeli
5. Surat Kuasa (apabila diurus Pihak Ketiga), disertai fotocopy KTP Pemberi Kuasa.

(Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandung, 2014)

Persyaratan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang pertama harus dilakukan adalah mengisi formulir permohonan. Formulir permohonan ini tersedia di Loket Koperasi Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kedua, membawa asli sertifikat hak atas tanah agar Kantor Pertanahan Kota Bandung akan mengetahui hak atas tanah apa yang dimiliki oleh pemohon. Ketiga, membawa asli akta jual beli agar Kantor Pertanahan Kota Bandung mengetahui siapa pemilik tanah tersebut sesuai dengan

pemohon atau tidak. Keempat, membawa foto copy KTP pembeli sebagai identitas pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Kelima, surat kuasa dan foto copy KTP pemberi kuasa apabila pemohon tidak dapat mengurusnya sendiri.

Prosedur yang dibuat oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah dibuat berdasarkan maksud dan tujuan tertentu yang yang jelas. Prosedur pelayanan berdasarkan dari ciri-ciri pelayanan yang berkualitas, maka harus dibuat semudah mungkin dan tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti mewawancarai aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Peralihan hak atas tanah merupakan 2 kegiatan, yaitu : perbuatan hukum meliputi : jual beli, tukar menukar, hibah, dll.; dan perbuatan hukum karena kematian, hak waris (pewarisan). Perbuatan hukum yang akan menerima peralihan hak sudah ada kesepakatan lalu ditindaklanjuti dengan perbuatan hukum akta peralihan dibuat di depan PPAT, sebagai kelengkapan pasti dilengkapi dengan sertifikat, SPPT, PBB, foto copy KTP. Akta-akta sertifikat dikumpulkan menjadi warkah, warkah dilampirkan dalam 1 map peralihan hak di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Selanjutnya pencatatan peralihan hak ke Kantor Pertanahan Kota Bandung. Berkas dibawa ke Kantor Pertanahan Kota Bandung lalu diperiksa. Setelah lengkap surat perintah setor biaya setelah membayar biaya pemohon menerima berkas dan tanda terima. Serta dibubuhi waktu selesainya sesuai dengan tanda terima berkas. Apabila tidak ada permasalahan tanggal sesuai bisa langsung diambil". (26-05-2014)

Prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh pemohon dibuat dengan sangat teliti untuk pemohon. Pemohon harus melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Tujuannya adalah agar pemohon yang diterima di Kantor Pertanahan Kota Bandung akan mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sesuai dengan

aturan. Terkait masalah kemudahan prosedur proses pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti mewawancara pemohon untuk mengetahui, apakah prosedur pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah mudah untuk pemohon :

> "Prosedur peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung mudah untuk dilakukan. Persyaratannya antara lain : foto copy KTP, sertifikat hak atas tanah, sertifikat akta jual beli dan mengisi formulir". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pemohon merasa prosedur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah dibuat dengan mudah. Hal itu di karenakan, pemohon datang ke Kantor Pertanahan Kota Bandung kemudian mengisi formulir dan membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Peneliti mewawancarai pemohon selanjutnya, untuk memperjelas apakah persyaratan yang dibuat oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut sudah mudah :

> "Prosedurnya gampang untuk diikuti oleh pemohon. Saya mengurus peralihan hak itu sendiri jadi tidak menggunakan surat kuasa dalam persyaratannya". (26-05-2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon di atas, peneliti menyimpulkan bahwa prosedur itu dibuat oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk calon pemohon. Tujuannya untuk mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Prosedur sudah mudah dan tidak membuat pemohon kesulitan untuk mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tersebut.

Hasil wawancara dengan aparatur dan pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Prosedur peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dibuat untuk memudahkan pemohon dalam menjalani pelayanan tersebut. Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli akan terlaksana dengan baik apabila pemohon mengikuti prosedur yang berlaku di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Penginformasian dan penyebarluasan informasi menjadi sangat penting dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung karena calon pemohon perlu suatu informasi awal mengenai pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut. Penginformasian atau penyebarluasan informasi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung agar pemohon dapat mengetahui keterangan-keterangan mengenai pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Penginformasian merupakan suatu hal yang harus dilakukan karena penginformasian adalah salah satu bentuk upaya agar penyelenggaraan pelayanan tersebut menjadi transparan. Berkaitan mengenai penginformasian dan penyebarluasan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti mewancarai aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> “Kami menyampaikanya melalui brosur yang di letakkan di dekat ruang tunggu pemohon dan melalui media internet” (26-05-2014).

Berdasarkan hasil wawancara di atas Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan penginformasian atau penyebarluasan mengenai pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dijalankan kepada pemohon

dalam brosur dan media internet, yaitu melalui website : www.kot-bandung.bpn.go.id. Calon pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli akan mengetahui informasi seputar pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang ada dan dijalankan di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur merupakan bentuk dari ketranparansian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Peneliti pun mewawancarai pemohon :

> "Persyaratan, waktu dan biaya pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli saya dapatkan informasinya dari brosur yang ada di ruang tunggu. Di dalam brosurnya tidak menjelaskan mengenai alur pelayanan tersebut". (05-06-2014)

Alur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tidak ada di dalam brosur, hal ini diketahui dari wawancara dengan pemohon. Pemohon hanya mengetahui persyaratan, waktu dan biaya pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pemohon, bahwa informasi mengenai pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli didapat dengan mudah. Keterangan yang dikatakan oleh pemohon, menyebutkan :

> "Informasi mengenai peralihan hak cukup mudah didapat, saya mencarinya di internet dan mengakses website Kantor Pertanahan Kota Bandung". (05-06-2014).

Media internet merupakan media yang popular dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal itu juga menguntungkan untuk pemohon karena melalui internet, yaitu melalui website : www.kot-bandung.bpn.go.id, pemohon dengan mudah untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, pemohon

juga mengatakan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung, diperoleh dengan cukup mudah :

> "Saya mendapatkan informasi persyaratan, biaya dan waktu peralihan hak atas tanah melalui jual beli dari internet. Tetapi alurnya tidak ada di website Kantor Pertanahan Kota Bandung". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon tersebut, dapat disimpulkan bahwa informasi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung didapatkan dengan mudah. Pemohon dapat melakukannya dengan *searching* di Internet, maka dengan mudah mendapatkan informasi pelayanan tersebut. Menurut pengamatan peneliti mengenai website : www.kot-bandung.bpn.go.id sebagai salah satu sarana atau media penginformasian dan penyebarluasan informasi pelayanan belum maksimal. Hal itu disebabkan karena informasi yang disediakan di dalam website : www.kot-bandung.bpn.go.id menginformasikan mengenai profil, alamat dan bentuk-bentuk pelayanan yang ada, juga mencantumkan mengenai dan persyaratan, waktu dan biaya untuk mendapatkan pelayanan Tetapi tidak mencantumkan alur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Hasil wawancara yang didapat peneliti dari aparatur dan pemohon mengenai penginformasian peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung sesuai dengan observasi peneliti. Informasi peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli disampaikan melalui brosur dan website Kantor Pertanahan Kota Bandung. Persyaratan, biaya dan waktu

peneyelesaian pelayanan tersebut tercantum pada brosur dan website Kantor Pertanahan Kota Bandung. Tetapi alur peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tidak tercantum pada brosur dan website Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Tranparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan hal pokok yang diperlukan oleh calon pemohon saat ingin mendapatkan pelayanan. Media website adalah media yang sangat populer dimana calon pemohon akan mencari informasi mengenai pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli melalui website : www.kot-bandung.bpn.go.id tersebut. Hal itu terbukti dari pemohon yang diwawancarai, menggunakan website : www.kot-bandung.bpn.go.id untuk mendapatkan informasi. Media website tersebut akan menjadi media yang sangat efektif untuk menyebarluaskan informasi mengenai pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, ketranparansian prosedur atau tata cara pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dinilai dari kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dibuat. Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli merupakan salah satu transparansi. Upaya-upaya penginformasian dan penyebarluasan informasi mengenai pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung.

4.1.2 Satuan Kerja Pejabat Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Satuan kerja pejabat pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah adanya keterbukaan mengenai aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada pemohon. Keterbukaan mengenai satuan kerja dirasakan sangat perlu, agar disaat pemohon diberikan pelayanan oleh pejabat pemberi layanan, pemohon mengetahui pasti bahwa pejabat yang memberikan pelayanan memang pejabat yang bertugas di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pejabat di Kantor Pertanahan Kota Bandung itu sendiri, terdiri Kepala Kantor Pertanahan, Sub bagian Tata Usaha, Urusan Perencanaan dan Keuangan, Urusan Umum dan Kepegawaian, Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan, Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan, Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan, Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara.

Kepala Kantor Pertanahan bertanggung jawab dalam memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok Kantor Pertanahan Kota Bandung. Sub bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi Kantor Pertanahan, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan. 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 pembinaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah.

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah 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). Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, landreform konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

Jumlah pejabat pemberi layanan Kantor Pertanahan Kota Bandung juga harus diperhatikan terhadap jumlah masyarakat yang ada. Jumlah pejabat yang ada di Unit Kerja Peralihan Pembebanan Hak dn PPAT di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1.
Satuan Pejabat Unit Kerja Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT di Kantor Pertanahan Kota Bandung

No.	Unit Kerja	Gol II				Gol III				Gol IV				Jumlah
		A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1.	PPH	-	-	-	1	2	14	1	5	-	-	-	-	23

(Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandung, 2014)

Keadaan Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki tingkat golongan yang berbeda, hal ini dikarenakan tingkat tersebut dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang berbeda serta masa kerja yang berbeda. Pegawai Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah tidak memiliki pegawai dengan golongan yang terendah, yaitu golongan I. Pegawai golongan II berjumlah 1 orang dan pegawai golongan III berjumlah 22 orang.

Berdasarkan pembagian golongan pegawai kita dapat melihat bahwa dalam menjalankan tugasnya pegawai Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki pengalaman kerja yang berbeda-beda, hal ini dapat membantu pencapaian proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung menjadi lebih baik. Pendidikan di dalam organisasi tentunya akan mempengaruhi daripada kemampuan organisasi itu sendiri, dimana tingkat pendidikan yang lebih tinggi mencerminkan suatu wawasan yang luas dan akan mendukung kegiatan suatu organisasi menjadi lebih terukur. Pejabat yang memiliki tingkat pendidikan yang baik akan mempengaruhi terhadap pelayanan yang ada. Tingkat pendidikan pejabat unit kerja Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.2.
Tingkat Pendidikan Pejabat Unit Kerja Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT di Kantor Pertanahan Kota Bandung

No.	Unit Kerja	SD	SMP	SMA	D3	STPN	S1	S2	Jumlah
1.	PPH	-	-	12	1	1	8	1	23

(Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandung, 2014)

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat SDM pada Kantor Pertanahan Kota Bandung cukup baik dapat dilihat dari kelulusan pegawai yang ada pada

Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pegawai yang berpendidikan SMA berjumlah 12 orang, D3 berjumlah 1 orang, STPN berjumlah 1 orang, S1 berjumlah 8, dan S2 berjumlah 1 orang. Jika kita melihat dari pendidikan pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Bandung maka dapat disimpulkan bahwa para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, dalam hal ini berhubungan dengan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Petanahan Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung mengenai pejabat pemberi layanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung:

> "Satuan kerja di peralihan hak terdiri dari kewenangan di Kepala Kantor yang dibantu oleh 1 Kepala Seksi, 1 Kasubsi dalam memilih pekerjaannya. Petugas loket penerimaan memberikan berkas kepada staf Sub Seksi Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT untuk diolah dan dikerjakan. Setelah selesai pengolahan data lalu penyerahan produk kepada pemohon. Pada pelaksanaannya dalam rangka percepatan pelayanan ada beberapa kegiatan penandatangannya oleh Kepala Kantor yang dilimpahkan kepada Kepala Seksi atau Kasubsi". (30-05- 2014).

Berdasarkan hasil wawancara, Kepala Kantor dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dibantu oleh Kepala Seksi dan Kepala Sub Seksi. Jika Kepala Kantor tidak dapat menandatangi produk karena kesibukannya, dapat dilimpahkan kepada Kepala Seksi atau Kepala Sub Seksi. Pejabat pemberi layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli saling membantu untuk kelancaran pelayanan kepada pemohon.

Jumlah pejabat pemberi layanan dengan pemohon yang ada juga akan mempengaruhi pelayanan yang ada. Untuk mengetahui apakah ada atau tidak adanya hambatan dalam pemberian layanan kepada pemohon, berkaitan dengan jumlah pemohon yang tidak sepadan dengan pejabat pemberi layanan, maka

peneliti mewawancarai pemohon untuk mencari tahu hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon :

> "Jumlah satuan kerja peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung cukup banyak. Tetapi jumlah satuan kerja ini belum sebanding dengan jumlah pemohon yang ada". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon yang pertama. Jumlah pejabat pemberi layanan Kantor Pertanahan Kota Bandung belum sebanding dengan jumlah pemohon dalam pemberian pelayanan yang ada akan mengalami hambatan. Pelayanan yang diberikan selama ini menjadi kurang optimal. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai masalah tersebut, peneliti mewawancarai pemohon selanjutnya :

> "Jumlah pegawai tidak sesuai dengan berkas pemohon yang masuk. Hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi kurang optimal". (05-06-2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon yang kedua. Jumlah pejabat pemberi layanan dengan jumlah pemohon yang ada, mempengaruhi pelayanan yang ada. Jumlah pejabat pemberi layanan Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan pemohon yang dilayani terjadi hambatan dalam pemberian pelayanan. Satuan pejabat pemberi layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang bertanggung jawab dengan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Berdasarkan prinsip pelayanan yang optimal, maka satuan pejabat yang ada tersebut harus dinformasikan kepada pemohon, baik secara langsung (verbal), maupun melalui media papan informasi. Hal itu perlu dilakukan agar pemohon mengetahui dengan pasti bahwa pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab kepada mereka.

Hal itu dilakukan agar pemohon mengetahui satuan pejabat di Kantor Pertanahan Kota Bandung, diinformasikan atau tidak oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung itu sendiri, maka peneliti mewancarai beberapa pemohon untuk mendapatkan informasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon :

> "Satuan kerja atau pejabat tidak dinformasikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pemohon dapat menanyakan langsung kepada aparatur yang sedang bekerja di Kantor Pertanahan Kota Bandung". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon yang pertama, satuan kerja tidak dinformasikan tetapi pemohon dapat bertanya mengenai informasi pejabat-pejabat yang bertanggung jawab di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut. Cara penyampaian satuan pejabat itu, dilakukan secara verbal atau dinformasikan secara langsung kepada pemohon. Untuk memastikan hal tersebut, wawancara dilakukan kepada pemohon yang kedua:

> "Jumlah pejabat tidak diinformasikan kepada pemohon. Tetapi pemohon harus menanyakannya sendiri kepada aparatur". (05-06-2014)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pemohon di atas, Aparatur tidak langsung memberikan informasi mengenai jumlah pemberi layanan kepada pemohon. Pemohon dapat bertanya kepada aparatur mengenai satuan pejabat yang bertanggung jawab di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut. Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah tranparan terhadap satuan pejabat yang bertanggung jawab kepada pemohon.

Mekanisme komplein adalah tata cara menyampaikan keluhan, dimana yang menjadi perhatian dalam hal ini adalah bagaimana cara penyampaian komplein itu dilakukan dan kepada siapa keluhan itu dapat disampaikan. Mekanisme komplein dalam hal ini adalah bentuk ketranparansian dan tanggung

jawab terhadap kekurangan-kekurangan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut. Untuk mengetahui ketranparansian mengenai mekanisme komplein di Kantor Pertanahan Kota Bandung, maka peneliti mewawancarai pemohon :

> "Pemohon dapat komplein ke bagian informasi. Kemudian di bagian informasi diberitahukan pemohon harus menyampaikan kompleinnya kepada siapa. Aparatur yang bertugas di bagian informasi kadang-kadang tidak ada ditempatnya". (05-06-2014).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Komplein dapat disampaikan kepada bagian informasi, lalu kepada pejabat yang bertanggung jawab dalam menerima komplein tersebut. Tetapi aparatur yang seharusnya siap siaga di bagian informasi terkadang tidak ada di tempat informasi. Peneliti mewawancarai pemohon selanjutnya untuk mengetahui ketransparansian komplein :

> "Bagian Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT yang melayani pelayanan peralihan hak dapat menerima komplein dari pemohon". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara yang kedua dengan pemohon, mengenai mekanisme komplein dan petugas penerima kompelin pemohon juga tidak diberitahukan kepada pemohon. Kantor Pertanahan Kota Bandung belum tranparan untuk mekanisme komplein yang dapat dilayangkan oleh pemohon. Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki mekanisme komplein yang digunakan untuk menampung setiap keluhan dan komplein yang diberikan oleh masyarakat pemohon. Peneliti, menelusuri mengenai mekanisme komplein di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dengan mewawancarai Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung:

> "Selama ini tidak ada komplein, tapi kalau ada komplein, kita selesaikan dengan sebaik-baiknya". (05-062014).

Mengenai mekanisme komplein, Kantor Pertanahan Kota Bandung memberitahukan kepada pemohon kepada siapa itu dilakukan. Apabila ada keluhan-keluhan yang perlu disampaikan, mereka dipersilahkan untuk melapor kepada aparatur yang telah ditunjuk untuk menangani komplein-komplein yang dilayangkan oleh pemohon.

Hasil wawancara dengan aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti. Jumlah aparatur tidak sebanding dengan jumlah pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut menjadi kurang optimal. Informasi mengenai jumlah aparatur dan mekanisme komplein tidak diinformasikan secara langsung oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon. Jika ingin mengetahui informasi jumlah aparatur dan mekanisme komplein pemohon dapat bertanya langsung kepada aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, ketranparansian satuan kerja pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dilihat dari satuan petugas yang bertanggung jawab terhadap layanan yang ada diinformasikan kepada pemohon. Kemudian, mengenai mekanisme komplein, Kantor Pertanahan Kota Bandung, juga belum menginformasikan kepada pemohon menganai mekanisme yang dapat dilakukan untuk melakukan komplein. Mengenai masalah jumlah pejabat pemberi layanan yang ada tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang dimiliki, pemohon merasa pelayanan yang diberikan menjadi terhambat.

4.1.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Waktu penyelesaian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah kejelasan mengenai tempo pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang harus ditunggu oleh pemohon. Ketranparansian waktu penyelesaian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dikatakan baik apabila, pemohon mendapat informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian yang harus ditunggu oleh pemohon.

Pelayanan yang harus ditunggu oleh pemohon di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah lima hari. Selama lima hari tersebut pemohon harus menunggu terselesaikannya pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Pelayanan tersebut akan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang dibuat Kantor Pertanahan Kota Bandung apabila semua persyaratan pemohon lengkap.

Untuk mengetahui mengenai ketranparansian waktu pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung, maka peneliti mewawancarai pemohon, untuk mengetahui hal tersebut:

> "Waktu penyelesaian peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung hanya 5 hari saja. Itu sesuai aturan yang berlaku di Kantor Pertanahan Kota Bandung". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon tersebut, Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah transparan dalam hal waktu pelayanan. Kantor Pertanahan Kota Bandung memberitahukan kepada pemohon mengenai waku penyelesaian yang akan ditunggu oleh pemohon selama 5 hari masa pelayanan

proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Kemudian, wawancara dilakukan kepada pemohon lainnya:

> "Waktu penyelesaiannya hanya 5 hari karena persyaratannya sudah lengkap. Apabila tidak lengkap persyaratannya tidak akan mungkin selesai dalam waktu 5 hari". (05-06-2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon tersebut, waktu penyelesaian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut selama 5 hari. Waktu penyelesaian tersebut berjalan dengan lancar karena pemohon sudah melengkapi persyaratan yang ditentukan. Selain itu, peneliti melakukan wawancara kepada pemohon lain :

> "Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang saya tunggu adalah 7 hari. Waktu penyelesaian hingga 7 hari ini karena persyaratan yang saya bawa kurang lengkap". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut waktu penyelesaian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli ada yang tidak sesuai SOP (*Standar Operating Prosedures*). Lamanya waktu yang harus ditunggu oleh pemohon menjadi 7 hari dikarenakan persyaratan yang pemohon bawa kurang lengkap. Pemohon harus melengkapi persyaratan yang kurang tersebut agar pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung berjalan dengan baik. Peneliti pun mewawancarai aparatur mengenai waktu penyelesaian pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli :

> "Keterlambatan pegawai dalam pencarian arsip buku tanah dan warkah dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Waktu penyelesaian pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota bandung menjadi tidak sesuai dengan SOP (*Standard Operating Prosedures*)." (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur, lamanya waktu penyelesaian pelayanaan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang tidak sesuai SOP dikarenakan keterlambatan berkas yang diterima oleh aparatur. Sehingga waktu penyelesaian pelayanannya dapat melebihi dari lima hari. Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menjadi belum optimal.

Hasil wawancara yang didapat peneliti dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan. Waktu penyelesaian peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli masih ada yang tidah sesuai dengan SOP. Pemohon akan mendapatkan produk dengan menunggu selama 5 hari. Tetapi waktu penyelesaian ini bisa menjadi lebih dari 5 hari dikarenakan adanya hambatan dari aparatur dan pemohon.

Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah menginformasikan mengenai waktu pelayanan yang akan ditunggu oleh pemohon selama kurun waktu lima hari. Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah tranparan dalam hal waktu pelayanan yang akan diberikan kepada pemohonnya. Peneliti menyimpulkan bahwa, ketranparansian waktu pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dilihat dari waktu pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang diinformasikan secara jelas.

4.1.4 Biaya Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Biaya atau tarif pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah suatu bentuk keterbukaan mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon untuk mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Untuk biaya pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah (1/1000 x Nilai Tanah) + 50.000,-.

Biaya/tarif pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional pasal 16 ayat 2 adalah :

> "Tarif Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b berupa Pelayanan Pendaftaran Pemindahan Peralihan Hak Atas Tanah untuk Perorangan dan Badan Hukum, dihitung berdasarkan rumus T = (1/1000 x Nilai Tanah) + Rp 50.000,00".

Hal itu dikatakan juga oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Biaya atau tarif peralihan hak terdapat di Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010. Khusus peralihan hak biayanya 1 per mil + Rp. 50.000". (26-05-2014).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Kantor Pertanahan Kota Bandung menerima atau melakukan pungutan biaya dari pemohon. Biaya pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, tarif peralihan hak tercantum di lampiran Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4.3.
Tarif Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli

No.	Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah	Satuan	Tarif
1.	Pelayanan pendaftaran pemindahan/peralihan Hak Atas Tanah untuk Instansi Pemerintah dan badan hukum keagamaan dan sosial yang penggunaan tanahnya untuk peribadatan, Panti Asuhan dan Panti Jompo	Per bidang	Rp 50.000,00

(Sumber : Lampiran Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional)

Untuk memastikan hal tersebut peneliti mewawancarai pemohon:

> "Biayanya murah, yaitu 1 per 1000 x nilai tanah + Rp. 50.000". Luas tanah saya 84 m^2 biaya peralihan hak yang harus saya bayar yaitu Rp. 272.000". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, Kantor Pertanahan Kota Bandung memang menarik biaya dari pemohon. Hal yang sama diutarakan oleh pemohon yang lainnya :

> "Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli ini pemohon harus membayar biaya sesuai ketentuan yang berlaku". (05-06-2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, didapatkan keterangan yang sama, bahwa ada biaya untuk melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Hasil wawancara dengan aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan

Kota Bandung dipungut biaya. Biaya peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

4.1.5 Hak-Hak Untuk Pemohon Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Hak-hak untuk pemohon pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah kejelasan mengenai hal-hal yang dapat dimiliki dan yang menjadi wewenang bagi pemohon selama menjalani pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Hak-hak untuk pemohon adalah kebutuhan-kebutuhan pemohon yang harus dipenuhi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kantor Pertanahan Kota Bandung harus mengupayakan keterpenuhan kebutuhan pemohon dengan baik. Keterpenuhan kebutuhan pemohon dengan baik, akan membuat pemohon merasa puas dengan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tersebut.

Hak-hak masyarakat pemohon berupa kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pemohon selama menjalani pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Hak-hak pemohon itu antara lain : masyarakat mendapatkan pelayanan, menerima haknya sesuai yang dimohon dengan jaminan hukum hak atas tanah, mendapatkan informasi teknis, mendapatkan informasi pembiayaan, mendapatkan informasi pelayanan dan penyelesaian terhadap pemohon. Untuk itu, Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak pemohon dengan baik.

Ketranparansian hak-hak untuk pemohon pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah dapat dinilai dari diinformasikannya dan dipenuhinya hak-hak pemohon. Perilaku menyembunyikan hak-hak pemohon merupakan tindakan ketidaktranparansian. Penginformasian hak-hak pemohon harus dilakukan diminta maupaun tidak diminta oleh pemohon. Kantor Pertanahan Kota Bandung wajib menginformasikan atau memberitahukan kepada pemohon minimal melalui secarik kertas yang ditempel pada papan pengumuman pada yang ada di kantor Pertanahan Kota Bandung.

Berkenaan dengan hak-hak pemohon, peneliti mencari tahu dengan mewawancarai aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk menanyakan terkait hak-hak apa saja yang dimiliki pemohon disaat menjalani pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Hak masyarakat pemohon peralihan hak adalah menerima pelayanan sesuai ketentuan yang ada dan mendapatkan produk". (26-05-2014).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diambil informasi bahwa hak-hak pemohon, yaitu menerima pelayanan dari aparatur sesuai aturan yang berlaku. Hak-hak tersebut dipenuhi untuk menunjang kegiatan atau aktivitas yang dimulai oleh pemohon. Peneliti mewawancarai pemohon, untuk mengetahui apakah hak-hak pemohon termasuk hak-hak yang diinfomasikan oleh pemohon di atas, dipenuhi dan diinformasikan kepada pemohon dengan baik:

"Saya tidak mendapatkan informasi mengenai hak saya sebagai pemohon didapat dari aparatur". (05-06-2014)

Berdasarkan pengakuan pemohon diatas, hak-hak pemohon di Kantor Pertanahan Kota Bandung belum diinformasikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohonnya dengan baik. Untuk memastikan mengenai ketranparansian hak pemohon yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti kemudian menanyakan kepada pemohon lainnya, apakah hak-hak yang telah dipenuhi tersebut :

" Hak saya sebagai pemohon sudah dipenuhi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung meskipun belum optimal". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon di atas, hak-hak yang harus diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah diberikan kepada pemohon. Hak-hak yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon juga dirasakan sudah cukup. Untuk memperjelas mengenai mengenai ketranparansian dan keterpenuhan hak-hak pemohon, peneliti mewawancarai pemohon yang lainnya:

> "Hak pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah mendapatkan pelayanan yang optimal dari Kantor Pertanahan Kota Bandung". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para masyarakat pemohon di atas, Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai penyedia layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, belum menginformasikan hak-hak masyarakat pemohon secara jelas. Pemenuhan hak-hak tersebut dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung agar menunjang setiap aktivitas dan program-program yang telah disusun dan direncanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Hasil wawancara yang didapat peneliti dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti. Hak-hak pemohon tidak diinformasikan secara langsung oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon. Pemohon dapat menanyakan kepada aparatur mengenai hak-hak pemohon yang didapatkan selama menjalani pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Ketranparansian hak-hak pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dapat dilihat dari hak-hak pemohon belum dinformasikan oleh aparatur kepada pemohon.

4.2 Akuntabilitas Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Akuntabilitas pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada pemohon. Akuntabilitas pelayanan yang dimaksudkan adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai pemberi layanan dalam menanggung akibat dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Kantor Pertanahan Kota Bandung harus siap menerima kritikan, saran dan keluhan yang dilayangkan oleh para pemohon. Kantor Pertanahan Kota Bandung harus memberikan jawaban dan solusi atas keluhan dan komplein yang dilayangkan oleh masyarakat pemohon dengan ramah.

Akuntabilitas pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dapat dikatakan baik. Hal itu dinilai dari manfaat yang dirasakan oleh para pemohon dari pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang sudah diterima. Upaya penyelenggaraan pelayanan mulai dari perencanaan program yang efektif dan efesien, penyelenggaraan pelayanan sesuai pedoman penyelenggaraan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dan aturan yang ada. Ketercapaian dan keberhasilan dari target program-program yang telah disusun dan upaya yang dilakukan agar segala sumberdaya yang ada dapat berdaya guna dan berhasilguna demi pencapaian tujuan dari pelayanan tersebut.

Bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap penyelenggaraan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli terdiri dari pertanggungjawaban keuangan, pertanggungjawaban aturan, pertanggungjawaban program, pertanggungjawaban proses dan pertanggungjawaban hasil yang akan dijelaskan pada sub bagian di bawah ini.

4.2.1 Pertanggungjawaban Keuangan Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Pertanggungjawaban keuangan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli adalah keharusan atau kewajiban Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam menanggung akibat, terkait pemanfaatan keuangan yang diterima, baik dari pemohon maupun dari pemerintah. Pemanfaatan keuangan yang baik

adalah pemanfaatan uang yang terencana dan terorganisir dengan baik. Perencanaan program yang baik dan terorganisir diperlukan agar dapat mencapai tujuan dari kegiatan tersebut dengan efektif dan maksimal. Tujuan dari perencanaan keuangan yang matang adalah agar keuangan yang dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara keuangan yang dianggarkan dengan program yang dibuat.

Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai penyelenggara peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pemohon dengan baik. Program layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dibuat untuk memenuhi kebutuhan pemohon. Perencanaan yang matang diperlukan agar pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah berjalan dengan baik. Pengkajian terhadap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dari setiap kegiatan yang akan dijalankan merupakan upaya yang harus dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Perencanaan penggunaan keuangan yang efektif dan efesien merupakan salah satu bentuk bentuk pertanggungjawaban dalam hal keuangan. Perencanaan keuangan yang matang adalah perencanaan akan jumlah uang yang akan diperlukan dan dikeluarkan untuk menjalankan suatu kegiatan atau suatu program pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Mekanisme yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam menyelenggarakan perencanaan keuangan itu harus efektif dan efesien.

Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki kewajiban untuk melaporkan setiap penyelenggaraan program-program dan aktivitas-aktivitas yang telah

dilakukan kepada Badan Pertanahan Nasional (Pusat). Pertanggungjawaban keuangan dilakukan dalam bentuk laporan pertanggungjawaban penerimaan keuangan terkait penyelenggaraan program-program atau aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan. Untuk mengetahui apakah Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan laporan pertanggungjawaban keuangan, maka peneliti mewawancarai aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Pertanggungjawaban keuangan disetorkan ke Negara melalui bendahara khusus atau bendahara penerima yang pertanggungjawabannya sesuai yang ditetapkan oleh pemerintah. Pertanggungjawabannya internal : inspektur pengawasan dan BPKP/BPK". (26-05-2014)

Berdasarkan hasil wawancara, Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan pertanggungjawaban keuangan kepada Bendahara khusus. Bendahara khusus kemudian menyetorkannya ke Negara. Pertanggungjawaban keuangan ini juga dibuat laporan keuangannya. Selain itu, pertanggungjawaban internalnya antara lain inspektur pengawasan dan BPKP/BPK. Pertanggungjawaban keuangan kepada pemohon terhadap pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dilakukan dengan tanda terima pembayaran berupa kwintasi.

Hasil wawancara dengan aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pertanggungjawaban keuangan Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah membuat laporan dan pertanggungjawaban kepada Bendahara Khusus. Pemohon pun diberikan kwitansi sebagai tanda terima pembayaran yang merupakan pertanggungjawaban Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon.

Berdasarkan hasil uraian di atas, Pertanggungjawaban keuangan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota

Bandung, dilihat dari terencananya setiap penggunaan untuk kegiatan dan program yang ada, serta dilakukannya kewajiban untuk melakukan pertanggungjawaban keuangan. Pemohon diberikan tanda bukti pembayaran pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli berupa kwitansi sebagai pertanggungjawaban keuangan.

4.2.2 Pertanggungjawaban Aturan Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kota Bandung

Pertanggungjawaban aturan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah keharusan Kantor Pertanahan untuk taat pada aturan yang berlaku dalam menjalankan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli untuk pemohon. Aturan merupakan serangkaian instruksi yang harus diikuti agar proses penyelenggaraan kegiatan dapat mencapai tujuannya dengan baik. Instruksi memberikan arahan atas tindakan yang dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Aturan merupakan hal yang terpenting yang harus dijalankan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, memiliki beberapa dasar hukum yang harus ditaati. Adapun aturan-aturan pokok yang harus dipatuhi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional

dan Kantor Pertanahan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kantor Pertanahan. Aturan tersebut harus dipatuhi oleh Kantor Pertanahan Kota bandung agar tupoksi yang dilakukan berjalan dengan baik.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kantor Pertanahan adalah aturan pokok yang mengatur tugas dan fungsi Kantor Pertanahan, yang menjadi landasan beserta dasar dalam penyelenggaraan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Untuk mengetahui apakah Kantor Pertanahan Kota Bandung telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan fungsi yang ada, sesuai dengan aturan, berdasarkan hasil wawancara peneliti:

> "Kami menyelenggarakan aturan ini selalu memperhatikan aturan- aturan yang ada, Peraturan Pemerintah, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, jadi kami menjalankan berdasarkan peraturan yang ada". (26-05-2014).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam penyelenggaraan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli selalu berpegang teguh pada aturan yang ada. Semua aturan-aturan yang terkait selalu diperhatikan dan dijalankan dengan baik. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dari Kantor Pertanahan Kota Bandung, pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung salah satunya adalah peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Pelayanan ini merupakan salah satu pelayanan administratif yang dilakukan oleh pemerintah Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon :

> "Saya mendapatkan pelayanan peralihan hak milik atas tanah sesuai dengan aturan di Kantor Pertanahan Kota Bandung". (05-06-2014)

Dari uraian di atas Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah menjalankan tugas dan fungsinya dalam menyelenggarakan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah mencantumkan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli merupakan salah satu contoh peralihan hak yang harus dilakukan pemohon. Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah melaksanakan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung sesuai Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Biaya atau tarif peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlau Pada Badan Pertanahan Nasional. Pemohon dapat melihat rincian biaya atau tarif peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di dalam Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah mengikuti aturan yang berlaku mengenai biaya atau tarif peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Hasil wawancara yang didapat peneliti dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung sesuai dengan aturan.

Pertanggungjawaban aturan dilakukan aparatur dengan mematuhi aturan yang berlaku di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Berdasarkan yang uraian yang telah dijabarkan di atas pertanggungjawaban aturan atas penyelenggaraan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dilihat dari sudah dipatuhinya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kantor Pertanahan, Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional.

4.2.3 Pertanggungjawaban Program Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Pertanggungjawaban program pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah upaya Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam mencapai program pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang telah ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Program adalah suatu aktivitas terencana yang dibuat agar tindakan-tindakan yang akan dilakukan dapat berjalan dengan sistematis dan tujuan yang dinginkan dari dilaksanakan aktivitas tersebut dapat tercapai.

Ketercapaian adalah hasil kerja dari aktivitas penyelenggaraan program yang dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Hasil/realisasi program merupakan ukuran untuk melihat bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Bandung atas pencapaian program yang telah dibuat oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pelayanan yang dijalani oleh pemohon di Kantor Pertanahan Kota Bandung dilakukan 5 hari sesuai SPOPP. Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung ini dapat tepat waktu dalam penyelesaiannya apabila tidak ada persyaratannya yang tidak lengkap.

Program yang dibuat oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki maksud dan tujuan tertentu. Peneliti mewawancarai pemohon untuk mengetahui pertanggungjawaban program:

> "Pertanggungjawaban program peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan cara membuat laporan". (05-06-2014)

Laporan merupakan pertanggungjawaban program yang dibuat oleh Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Selain itu, peneliti mewawancarai aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk mendapatkan penjelasan mengenai pertanggungjawaban program:

> "Pertanggungjawaban program sudah dibuat 1 sistem, sistem jaringan komputerisasi pertanahan di Jakarta, BPN RI. Semua kegiatan di Kantor Pertanahan Kota Bandung di Pusdatin Pusat. Kewenangan admin di Kantor Pertanahan terbatas apabila ada kesalahaan admin harus bertanggungjawab kepada Pusdatin Pusat. Data pertanahan dapat diakses oleh Kantor Pertanahan lain seijin Kantor pusat". (26-05-2014)

Pertanggungjawaban programnya menggunakan sistem komputerisasi pertanahan yang dilaporkan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Laporan

pertanggungjawaban program ini dilaporkan kepada Badan Pertahanan Nasional. Data pertanahan pun mudah diakses oleh Kantor Pertanahan lain dengan ijin Badan Pertanahan Nasional.

Hasil wawancara dengan aparatur dan pemohon seuai dengan observasi yang dilakukan peneliti. Program-program yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung salah satunya adalah pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Pertanggungjawaban program yang dilaksanakan oleh aparatur dengan membuat laporan. Pertanggungjawaban program ini menggunakan sistem komputerisasi yang dilaporkan kepada BPN.

Pertanggungjawaban program pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dinilai dari pencapaian-pencapaian atau realisasi yang dicapai oleh program tersebut. Ketercapaian program-program sudah tercapai dengan baik di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Selain itu, pemohon yang melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli jumlahnya sudah banyak.

4.2.4 Pertanggungjawaban Proses Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Pertanggungjawaban proses pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah keharusan atau kewajiban Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk mengelola, menggunakan dan memberdayaan sumber-sumber daya yang dimiliki secara ekonomis dan efesien. Sumber daya yang dibutuhkan agar pelayanan proses peralihan hak milik atas

tanah melalui jual beli dapat berjalan dengan baik dapat dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu sumber daya aparatur (SDA) dan Sumber daya sarana dan prasarana (SDSP). Sumber daya aparatur adalah subjek yang dibutuhkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung, sebagai pemberi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli kepada pemohon. Sedangkan, sumber daya sarana dan prasarana adalah wadah dan objek yang diperlukan agar setiap kegiatan dan aktivitas pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang optimal kepada pemohon dibutuhkan sumber daya aparatur dan sumber daya sarana dan prasarana yang cukup baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Sumber daya aparatur yang terampil dalam bidangnya adalah sumber daya yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pendidikan yang ditunjang dengan pengalaman kerja merupakan komposisi yang terbaik sebagai aparatur yang berkualitas di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Sarana dan prasarana adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sarana dan prasarana yang baik dilihat dari segi kuantitas dan kualitasnya harus menjadi kewajiban untuk dipenuhi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Sarana dan prasarana yang baik akan menunjang pelayanan yang baik. Selain itu, sarana dan prasarana yang baik akan memperlancar pelayanan proses peralihan hak milik atsa tanah melalui jual beli yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Sumber-sumber daya aparatur yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung salah satunya di unit kerja Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT. Aparatur-aparatur yang diperlukan untuk menjalankan pelayanan proses peralihan

hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dinilai belum maksimal. Sumber daya aparatur ini masih ada yang tidak cermat dalam memeriksa berkas pertama kali dikarenakan jumlah berkas yang cukup banyak. Sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Sumber daya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Unit Kerja Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT di Kantor Pertanahan Kota Bandung, adalah:

Tabel 4.4.
Sarana dan Prasarana Unit Kerja Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT di Kantor Pertanahan Kota Bandung

No.	Jenis Barang
1.	Meja Kerja Kayu
2.	Kursi
3.	Komputer
4.	Scanner
5.	Laptop
6.	Printer
7.	A.C.
8.	Televisi
9.	Lambang Garuda Pancasila
10.	Gambar Presiden/Wakil Presiden
11.	Handy Cam
12.	Karpet
13.	Gordyin/Kray
14.	Camera Digital
15.	LCD Projector/Infocus
16.	White board
17.	Focusing Screen/Layar LCD Projector
18.	Lemari
19.	Kulkas

(Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandung, 2014)

Fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk dapat memberikan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual

beli kepada pemohon dirasakan sudah cukup lengkap. Mereka memiliki berbagai ruangan untuk aparatur, seperti ruangan bagian Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT. Ruangan-ruangan yang digunakan untuk aparatur dirasakan pemohon sudah cukup nyaman. Peralatan-peralatan yang ada dirasakan perlu penambahan, seperti penuturan seorang pemohon :

> "Ruangan aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bandung cukup nyaman. Tetapi ruangan Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT kurang luas. Selain itu perlu di tambah fasilitas seperti komputer untuk aparatur yang belum memiliki komputer di meja kerjanya". (26-05-2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, ruangan unit kerja Peralihan Pembebanan Hak PPAT kurang luas, hal ini ditandai dengan jumlah aparatur dan pemohon yang tidak sebanding. Perluasan ruangan Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT perlu dilakukan agar pelayanan menjadi optimal. Penambahan komputer untuk aparatur yang belum mempunyai komputer di meja kerjanya, perlu dilakukan Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung agar proses pelayanan dapat berjalan dengan maksimal adalah dengan membuat perencanaan kegiatan atau program yang sistematis. Perencanaan yang dilakukan akan didapatkan suatu kajian peralatan-peralatan apa saja yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan atau program tersebut. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti salah satu aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Peralatan-peralatan yang dibutuhkan oleh aparatur Kantor Kota Bandung akan ditambah dan diperbaiki. Hal ini dilakukakan agar pelayanan kepada pemohon menjadi optimal. (26-05-2014)

Peralatan yang lengkap akan menunjang proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang lebih baik. Peralatan yang ada memang sudah cukup

untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang standar. Kantor Pertanahan Kota Bandung selalu berupaya untuk memperbaiki peralatan-peralatan yang ada dengan cara menambahkan perlatan-peralatan yang ada secara berangsur-angsur dari tahun ke tahun agar seluruh peralatan menjadi lengkap untuk aparatur dan pemohon.

Perencanaan yang matang maka pemenuhan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat terarah dengan baik. Kegiatan perencanaan yang dilakukan memiliki tujuan agar sarana dan prsarana yang dilengkapi memang sarana dan prasarana yang dibutuhkan sehingga, sarana dan prasarana yang dilengkapi nantinya akan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Pemeliharaan sarana dan prasarana diperlukan agar sarana dan parsarana yang ada dapat berhasilguna dan berdaya guna.

Pemeliharaan gedung di Kantor Pertanahan Kota Bandung sangat diperlukan agar gedung-gedung yang ada dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Penganggaran biaya pun dilakukan untuk gedung setiap tahunnya. Penganggaran itu dapat menambahan perlengkapan-perlengkapan yang masih dirasakan kurang. Anggaran pengelolaan gedung perlu diperhatikan agar terciptanya pelayanan yang optimal di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pengelolaan gedung menjadi sangat penting karena sarana dan sarana yang ada perlu diperbaiki dan dirawat, sehingga pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang berjalan di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat berjalan dengan baik.

Hasil wawancara yang didapat peneliti dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti. Pertanggungjawaban proses pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dilihat dari sumber daya aparatur dan sumber daya sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Pertanahan Kota Bandung. Penambahan dan perbaikan peralatan yang ada akan meningkatkan kualitas peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diberikan oleh pemohon. Selanjutnya, biaya pemeliharaan gedung-gedung juga perlu diperhatikan. Gedung-gedung yang ada perlu perawatan agar dapat digunakan secara maksimal oleh aparatur dan pemohon.

4.2.5 Pertanggungjawawab Hasil Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Pertanggungjawaban hasil pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah keharusan atau kewajiban Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk mewujudkan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang efektif untuk pemohon. Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli bertujuan untuk mewujudkannya tertib administrasi pertanahan. Selain itu, pemohon dapat memiliki jaminan hak atas tanah yang dimiliki pemohon dengan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai pemberi layanan memiliki tanggung jawab agar tujuan dari pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dapat tercapai. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan

Kota Bandung harus terarah dan tersusun dengan sistematis. Upaya agar tujuan dari pemberian pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dapat tercapai sudah maksimal dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung, seperti penuturan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Waktu penyelesaian peralihan hak yang tepat 5 hari, kami lakukan dengan persiapkan pegawainya, kemudian dari kegiatan pelayanan yang dijalankan kami tidak terlepas dari kerjasama dengan pihak pemohon. Kerjasama ini dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan tersebut". (26-05-2014).

Kantor Pertanahan Kota Bandung berupaya selalu konsekuen dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Setiap program-program dan kegiatan-kegiatan yang telah disusun dapat berjalan sesuai dengan harapan yang telah ditargetkan. Strategi yang dibuat oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung agar hasil atau tujuan dari pemberi layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli ini berjalan dengan optimal. Kantor Pertanahan Kota Bandung juga membangun kerjasama dengan unit-unit terkait. Kerjasama dengan pihak-pihak yang terkait manjadi kunci keberhasilan dari pencapaian dari program atau target yang ingin dicapai.

Keberhasilan dari tujuan pemberian layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dapat dinilai dari manfaat yang pemohon rasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Untuk mengetahui manfaat-manfaat yang dirasakan oleh pemohon setelah mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti mewawancarai beberapa pemohon, untuk mengetahui bagaimana manfaat yang pemohon rasakan setelah

mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut:

> "Menurut saya dengan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, saya memiliki jaminan hukum hak atas tanah yang saya miliki". (05-06-2014).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pemohon di atas, manfaat yang dirasakan oleh pemohon setelah menjalani pelayanan proses peralihan hak atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dirasakan sangat banyak. Pemohon menjadi memiliki jaminan hukum hak atas tanah yang pemohon miliki, berbeda sebelum masyarakat pemohon mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung, hak atas tanah yang dimiliki pemohon dapat digugat oleh pemilik sebelumnya. Peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dilakukan masyakat pemohon dijadikan sebagai suatu tanda bukti bahwa masyarakat pemohon itu yang menjadi pemiliknya. Peneliti juga mewawancarai aparatur untuk mengetahui pertanggungjawaban hasil :

> "Pertanggungjawaban hasilnya dibuat laporan rutin ke Kantor Wilayah atau pusat setiap bulan membuat pelaporan ditunjukkan kepada pusat atau kanwil". (26-05-2014)

Aparatur Kantor Pertanahan membuat laporan rutin ke Kantor Wilayah atau Badan Pertanahan Nasional (Pusat) sebagai pertanggungjawaban hasilnya. Laporan rutin ini dibuat setiap 1 bulan sekali oleh Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Semua hasil yang dicapai Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat dilihat dari laporan rutin ini. Peneliti pun mewawancarai pemohon :

> "Pertanggungjawaban hasil dari peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yaitu pelaporan Kantor Pertanahanan Kota Bandung ke Badan Pertanahan Nasional". (05-06-2014)

Hasil wawancara yang didapat peneliti dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pertanggungjawaban hasil peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli adalah membuat laporan. Laporan ini dibuat oleh aparatur yang dilaporkan kepada BPN. Pertanggungjawaban hasil pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dinilai dari tercapainya tujuan dari pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang ada, yaitu mendapatkan jaminan hukum hak atas tanah. Kantor Pertanahan Kota menjadi dapat mewujudkan tertib administrasi pertanahan. Bukti-bukti keberhasilan itu dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh pemohon setelah mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut.

4.3 Kondisional Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Kondisional adalah merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan tersebut menjadi semakin baik lagi. Pelayanan teknologi informasi yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisien dalam kualitas pelayanan publik lebih menjadikan upaya Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam menghemat sumber daya publik.

Output yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli harus sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas untuk lebih meningkatkan kepercayaannya terhadap kinerja Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kantor Pertanahan Kota Bandung diharapkan memperhatikan kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan fasiltas penunjang lainnya dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan keterangan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung, Kredibilitas para petugas dalam pelaksanaan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tercermin dalam melakukan pelayanan kepada pemohon. Para petugas melayani dengan dasar kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan yang cakap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan serta pemahaman dari para petugas bertujuan agar meningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat umum dengan kredibilitas petugas yang tinggi

Berdasarkan pemaparan di atas, kondisional dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti lihat telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dilihat dari adanya upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk memberikan pelayanan yang prima melalui pengefektifan, pengefisienan yang didasari kredibiltas, kesigapan, kejujuran serta rasa tangung jawab para petugas

yang sesuai dengan kode etik. Peneliti mengamati kondisi yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli cukup baik, seperti ruang tunggu yang nyaman yang sesuai dengan keinginan masyarakat

Peneliti mewawancarai pemohon untuk mengetahui sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Bandung cukup nyaman untuk melakukan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli". (05-06-2014) .

Berdasarakan hasil wawancara dengan pemohon, sarana dan prasarana yang ada diharapkan memberikan kenyamanan untuk pemohon sebagai penerima layanan. Aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai pelaksana atau penguna sarana tersebut, demi tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien, dari pengamatan yang peneliti lakukan para aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bandung telah dapat memanfaatkan sarana tersebut dan prasarana.

4.3.1 Efisiensi Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Efisiensi adalah pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dengan menggunakan biaya yang murah dan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat. Efisiensi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yaitu pemanfaatan pelayanan administratif dilihat dari perspektif

pemberian layanan maupun penggunaan layanan. Peneliti mewawancarai pemohon untuk mengetahui efisiensi pelayanan tersebut :

> "Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dipungut biaya". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon menyangkut efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, Kantor Pertanahan Kota Bandung memungut biaya kepada masyarakat yang melakukan pelayanan tersebut. Selain itu, peneliti mewawancarai aparatur :

> "Biaya pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sesuai dengan aturan yang berlaku. Biaya pelayanan ini tercantum di dalam PP No. 13 Tahun 2010". (26-05-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur, Kantor Pertanahan Kota Bandung memang memungut biaya. Hal ini dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku mengenai biaya pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Pemohon diwajibkan membayar biaya tersebut untuk mendapatkan pelayanan dari Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Pemberian pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan, Kantor Pertanahan Kota Bandung diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab. Efisiensi dalam pelayanan dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun penggunaan layanan, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung lebih

bersifat kreatif, inovatif dan bertindak cerdas mengenai bagaimana meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pemohon.

Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang efisien menunjukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan baik berupa anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik. Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, mendapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

4.3.2. Efektivitas Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Efektivitas adalah pengukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Akselerasi waktu yang disampaikan oleh aparatur kepada pemohon dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pemohon. Transparansi waktu dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, dilaksanakan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pemohon.

Kantor Pertanahan Kota Bandung mentargetkan waktu seefektif mungkin dalam memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang harus dilalui oleh setiap pemohon. Pembenahan administrasi berkaitan

dengan dokumen atau data yang harus dilengkapi pemohon dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dilakukan secara cepat. Hal tersebut dapat terealisasi karena Kantor Pertanahan Kota Bandung menggunakan sistem komputerisasi yang dirancang khusus untuk mempermudah pemrosesan data dan pengarsipan data pemohon.

Peneliti mewawancari pemohon untuk mengetahui efetivitas pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli :

> "Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dilakukan oleh aparatur berjalan cukup lancar. Hal ini ditandai dengan pengefektifan waktu pelayanan yang sesuai dengan prosedur." (26-05-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur, efektivitas dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung terlihat dalam pelayanan secara teknis oleh petugas berjalan dengan cukup lancar. Pelayanan yang baik dan benar sangat mendukung terhadap pengefektifan waktu yang dilakukan menjadikan pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan oleh pemohon. Petugas membatasi pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung menyangkut seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan yang diberikan kepada satu orang, menurut peneliti belum maksimal, pelayanan tersebut memakan waktu 5 hari. Lamanya waktu pelayanan tersebut terhambat oleh jumlah aparatur. Menurut peneliti Kantor Pertanahan Kota Bandung diharapkan mengawasi setiap apraturnya yang

bertugas untuk menghindari terjadinya penumpukan pemohon pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Efektif dalam pelayanan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung, pelayanan yang efektif tersebut ditujukan untuk memperbaiki mutu kehidupan masyarakat yang tertib administrasi pertanahan. Kantor Pertanahan Kota Bandung menjalankan tugas pokok dan fungsinya dicapai dengan terukur dan ada standar yang jelas, dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan Kantor Pertanahan Kota Bandung menentukan tujuan atau sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Kejelasan sasaran tersebut menunjukkan sejauh mana Kantor Pertanahan Kota Bandung menangkap aspirasi dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli diharapkan adanya pembenahan yang jelas. Pelayanan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang berkualitas mendapatkan dukungan oleh ketepatan waktu dengan penggunanya. Informasi mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurasi, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari terwujudnya efektif dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

4.4 Partisipatif Masyarakat Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Pelaksanaan pelayanan antara petugas dan pemohon membutuhkan suatu bentuk komunikasi yang secara verbal maupun nonverbal. Hubungan yang sinergis antara petugas dan pemohon dapat terwujud apabila adanya partisipatif dari kedua belah pihak. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dilakukan dalam wujud kerjasama, dalam hal ini kedua pihak saling aktif.

Komunikasi dua arah yang saling membantu dan mendukung antara petugas kepolisian dengan pemohon dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Proses komunikasi yang sinergis, akan mewujudkan hubungan yang baik antara petugas dengan pemohon. Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap unit kerja dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan.

Partisipasi masyarakat pemohon dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menjadikan salah satu indikator penting atau ciri-ciri eksistensi sistem pelayanan yang demokratis. Partisipasi masyarakat pemohon menjadi salah satu prinsip yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam upaya mewujudkan *good corporate governance*.

Prinsip partisipasi dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menciptakan upaya dalam mewujudkan *good corporate*

governance. Partisipasi sejalan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pengguna melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya. Masyarakat dilibatkan mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan dan mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan publik.

Masyarakat sebagai evaluator karena masyarakat yang merasakan baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Kantor Pertanahan Kota Bandung. Masyarakat dilibatkan sebagai evaluator berfungsi sesuai dengan yang diharapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pelayanan publik yang partisipatif, khususnya dalam pelayanan publik disebabkan karena Kantor Pertanahan Kota Bandung berorientasi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Masyarakat dapat memberikan saran yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang lebih baik. Petugas juga memberikan masukan kepada pemohon pelayanan, agar mereka dapat dengan lancar mengurusi pelayanan tersebut. Harapan serta keinginan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat terwujud dengan baik.

Hal tersebut terjadi karena perubahan sistem dan teknologi yang mendukung akselerasi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Partisipatif dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung merupakan komunikasi yang sinergis antara petugas dan pemohon. Petugas dan pemohon saling bekerjasama dalam mensukseskan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dengan cara saling membantu memperlancar proses serta saling memberi masukan terhadap kekurangan dalam proses pelayanan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik semakin menguat. Kredibilitas Kantor Pertanahan Kota Bandung sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan dan mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. masyarakat sebagai pengguna jasa tidak berwujud ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik sebagai evaluator pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kebijakan ditentukan sebagai proses pelayanan publik yang bermutu. Kebijakan sebagai komitmen semua pihak, diantaranya Kantor Pertanahan Kota Bandung dan masyarakat.

Komitmen diperlukan sebagai penentu keberhasilan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik termasuk ke dalam program pelayanan publik yang ditetapkan Kantor Pertanahan Kota Bandung. Peran masyarakat yang partisipatif disebabkan karena baiknya mutu orientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dalam perbaikan pelayanan publik di atas, terdapat dua pihak

yang saling bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat menginginkan tuntutan mereka segera diatasi dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaann pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang sedang dijalankan mendapatkan respon dari pemohon. Masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan publik yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Bandung. Peningkatan kualitas pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diharapkan masyarakat telah terealisasikan dengan baik.

4.4.1. Aspirasi Masyarakat Dalam Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Aspirasi adalah harapan dan tujuan untuk keberhasilan pada masa yang akan datang. Aspirasi masyarakat dalam bidang pertanahan salah satunya adalah pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dilakukan masyarakat agar terwujudnya tertib administrasi pertanahan.

Peneliti mewawancarai pemohon untuk mengetahui aspirasinya dalaam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tanah :

> “saya sebagai pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menginginkan biaya pelayanan yang murah untuk masyarakat yang tidak mampu, waktu penyelesaian yang cepat dan alur yang sederhana”. (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, aspirasi masyarakat menginginkan biaya pelayanan diharapkan lebih dapat terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat yang tidak mampu. Masyarakat tersebut

beranggapan biaya untuk melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli itu mahal. Biaya peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sebenarnya tidak mahal tetapi sudah sesuai dengan aturan. Masyarakat yang ingin mendapatkan biaya yang tidak mahal dapat melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dengan mengurusnya sendiri, tidak perlu melalui perantaraan orang lain.

Waktu penyelesaian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual membutuhkan waktu selama 5 hari. Hal ini sudah sesuai dengan standar operasi pengaturan dan pelayanan (SPOP) peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Aspirasi masyarakat mengenai waktu penyelesaian peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli mengharapkan dapat kurang dari 5 hari. Adapun masyarakat yang menginginkan waktu penyelesaian pelayanan ini dilakukan hanya dalam waktu 1 hari saja.

Masyarakat yang melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli beraspirasi agar alur atau tata cara pelayanan dibuat mudah diikuti oleh semua masyarakat. Hal ini membuat masyarakat yang menganggap alur pelayanan berbelit-belit akan mau melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Tetapi masyarakat yang sudah melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli beranggapan bahwa alur pelayanan tersebut mudah untuk dilakukan. Alur pelayanan proses peralihan hak miik atas tanah melalui jual beli lebih disosialisasikan lagi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung di media cetak atau media elektronik.

Aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bandung diharapkan dapat menampung aspirasi masyarakat dengan baik. Aparatur dalam memberikan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli kepada pemohon diharapkan melakukannya dengan ramah. Keramahan aparatur dalam melayani pemohon sebagai penerima layanan, akan membuat pemohon merasa nyaman. Aparatur pun diharapkan tidak membeda-bedakan pemohon satu dengan pemohon lainnya.

4.4.2. Kebutuhan Masyarakat Dalam Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Kebutuhan adalah suatu keinginan terhadap suatu benda atau jasa yang pemuasannya dapat dilakukan baik bersifat jasmani maupun rohani. Masyarakat memiliki kebutuhan dalam pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Salah satu pelayanan administratif yang diberikan oleh aparatur adalah pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Peneliti mewawancarai pemohon untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli :

> "Kebutuhan saya dalam pelayanan ini adalah untuk mendapatkan kepastian hukum sebagai tanda bukti kepemilikan tanah." (05-06-2014)

Masyarakat yang telah melaksanakan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan alasan untuk menjamin kepastian hukum supaya memperoleh sertifikat sebagai tanda bukti

yang kuat agar tidak ada permasalahan di kemudian hari. Hal ini juga dikarenakan mereka merasakan manfaat dan pentingnya sertifikat bagi diri sendiri dan anak cucunya terhadap pihak lain apabila ada permasalahan di kemudian hari, karena sertifikat berfungsi sebagai tanda bukti hak atas tanah yang kuat, maksudnya dengan mempunyai sertifikat, maka dapat diketahui adanya :

1. Kepastian hak atas tanahnya,
2. Kepastian subyek hak atas tanahnya,
3. Kepastian obyek hak atas tanahnya.

Adapun masyakarat yang telah melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dengan alasan untuk dapat dijadikan jaminan hutang di Bank. Pelaksanaan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dengan tujuan untuk mendapatkan sertifikat sebagai tanda bukti hak sebagai jaminan hutang di Bank biasanya merupakan alasan para pedagang/swasta. Hal ini dikarenakan pedagang memerlukan modal untuk berdagang dan modal tersebut dapat diperoleh dengan meminjam dari bank dan pihak Bank bersedia memberikan pinjaman dengan jaminan sertifikat atas nama pemohon sendiri.

Masyarakat yang belum melaksanakan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dengan alasan karena tidak mampu membiayai peralihan hak tersebut meskipun sudah melaksanakan jual beli dan mempunyai akta jual beli PPAT. Ketidakmampuan ekonomi tersebut membuat mereka beranggapan bahwa biaya peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang sesuai dengan peraturan yang berlaku sangat mahal. Apalagi jika mereka dalam melaksanakan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tersebut tidak dilakukan sendiri

tetapi melalui perantaraan orang lain berarti mereka harus memberi uang jasa terhadap orang tersebut.

Masih banyak masyarakat belum mengetahui dan memahami tata cara peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Sedangkan masyarakat yang mengetahui tata cara peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli hanya sedikit. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi Kantor Pertanahan mengenai tata cara peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Peralihan hak atas tanah melalui jual beli ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Masyarakat yang melaksanakan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli masih sedikit. Masyarakat yang tidak melaksanakan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Maka surat tanda bukti kepemilikan masih atas nama penjual bukan nama pembeli.

Masyarakat yang telah mengetahui tentang ketentuan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli hanya sedikit. Masyakarat yang tidak mengetahui tentang ketentuan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli masih banyak. Ketentuan peralihan hak atas tanah melalui jual beli ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

4.4.3 Harapan Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi. Pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung

merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka instansi tersebut akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik di mata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat.

Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dibagi menjadi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Dari dimensi *tangible*, seperti kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas ruang tunggu, dan kelengkapan alat. Pemohon menyebutkan bahwa kenyamanan ruang tunggu yang dinilai masyarakat cukup nyaman, alat-alat dan fasilitasnya dinilai baik dan difungsikan secara baik oleh petugas.

Dimensi *reliability* yang terdiri dari kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, kesederhanaan persyaratan pelayanan, kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan. Masyarakat menyebutkan kinerja mereka cukup baik dalam arti masyarakat menilai petugas apabila ada keluhan pelanggan petugas cukup menanggapi keluhan mereka tersebut dan kejelasan tentang informasi dinilai masyarakat adalah cukup baik, artinya masyarakat kebanyakan sudah cukup jelas tentang prosedur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Dimensi *responsiveness* terdapat beberapa hal seperti ketanggapan petugas, kejelasan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan petugas, dan keadilan yang didapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dari penelitian yang peneliti lakukan pemohon menyebutkan bahwa kinerja dari Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah cukup baik.

Dimensi *assurance* Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan menurut masyarakat sudah cukup baik, yang diukur dari sikap petugas yang cukup sopan dalam melayani, ketanggapan petugas apabila kita membutuhkan mereka cukup menanggapinya.

Dimensi *emphaty*, terdiri dari kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan perhatian petugas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan perhatian petugas kepada masyarakat dinilai masyarakat cukup baik. Sehingga komunikasi yang terjalin cukup baik. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja suatu produk baik itu perasaan senang atau kecewa. Rasa puas timbul karena harapan seseorang telah terpenuhi. Oleh karena itu, individu tidak akan puas apabila harapannya belum terpenuhi, dan pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman dimasa lalu, opini teman, serta informasi-informasi dan janji-janji Kantor Pertanahan.

Secara umum tingkat kepuasan pemohon, berdasarkan hasil pengamatan dilapangan terdapat ketidaksejajaran antara harapan dan pelayanan yang didapat

oleh pemohon. Hal ini dapat dilihat dari lebih kecilnya persentasi pencapaian daripada harapan yang mereka inginkan karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Peneliti mewawancarai pemohon untuk mengetahui harapan masyarakat :

> "Harapan saya, waktu penyelesaian pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dilakukan lebih cepat dari prosedur yang ada. Karena masih ada yang melebihi waktu penyelesaian tersebut". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon memaparkan bahwa harapan yang diinginkannya menyangkut pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli belum terpenuhi dengan baik, yang disebabkan masih lamanya proses pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang memakan waktu 5 hari. Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut disebabkan karena adanya hambatan dari aparatur dan pemohon.

Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli diharapkan lebih mensosialisasikan kembali kepada masyarakat mengenai prosedur yang perlu untuk dipenuhi oleh masyarakat. Pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui alur, biaya dan waktu penyelesaiannya. Sosialisasi pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dapat dilakukan di media cetak dan media elektronik.

4.5 Kesamaan Hak Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Kesamaan hak pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah tidak adanya perbedaan perlakuan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Setiap pemohon memiliki hak yang sama dengan pemohon yang lainnya. Hak perlakuan yang sama harus diberikan oleh setiap aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada semua pemohon.

Sikap merupakan perilaku yang ditunjukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon. Sikap aparatur yang baik adalah sikap yang memegang prinsip, aturan dan moral yang seharusnya ditaati dan dipatuhi. Prinsip adalah aturan dasar yang harus dipatuhi oleh sebagai pegangan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli kepada pemohon. Kemudian, aturan adalah kaidah-kaidah yang yang harus dilaksanakan agar setiap pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diberikan kepada pemohon sesuai dengan aturan yang ada. Selanjutnya, moral adalah menyangkut kepantasan aparatur dalam berperilaku, memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli kepada pemohon.

Perilaku teguh dan tegas aparatur harus berpegang teguh pada ketiga hal tersebut, yaitu prinsip, aturan dan moral dalam memberikan pelayanan. Keteguhan dan ketegasan aparatur yang baik adalah keteguhan dan ketegasan

yang harus berpegang pada prinsip, aturan dan moral pelayanan. Kesamaan hak pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari keteguhan dan ketegasan aparatur dalam memberikan pelayanan prosesperalihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Keteguhan dan ketegasan itu diwujudkan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam perilaku yang tidak membeda-bedakan. Prinsip yang telah disepakati yaitu selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada pemohon kapanpun masyarakat pemohon membutuhkan.

Sikap yang ramah juga ditunjukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kantor Pertanahan Kota Bandung selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada pemohon. Penjelasan mengenai keteguhan dan ketegasan aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bandung akan dijabarkan pada bagian di bawah ini.

4.5.1 Keteguhan Sikap Aparatur Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Keteguhan adalah sikap kukuh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung yang berpegang pada aturan, nilai moral dan prinsip-prinsip pelayanan dalam memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada masyarakat pemohon. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam menjalankan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang ada harus berpegang pada prinsip yang ada. Setiap aparatur harus berpegang teguh pada

prinsip pelayanan yang ada. Pemahaman akan prinsip pelayanan menjadi sangat penting agar tindakan yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan.

Nilai-nilai pelayanan yang baik adalah nilai-nilai yang dapat membentuk semangat kerja aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Nilai-nilai tersebut harus dibentuk, dicari dan ditanamkan dalam diri masing-masing aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Nilai-nilai untuk memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang maksimal akan menghasilkan pelayanan yang optimal.

Sikap aktif dengan melibatkan diri dengan banyak pekerjaan, bekerja dengan inisiatif yang tinggi tanpa menunggu perintah dari atasan merupakan nilai perilaku yang perlu dibentuk oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Perilaku tersebut akan membentuk budaya kerja, yaitu semangat kerja yang akan menular kepada aparatur lainnya, sehingga terbentuk budaya kerja yang baik. Bersikap positif adalah nilai yang perlu dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Perilaku positif dapat ditunjukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan memberikan keramahan berupa senyuman kepada setiap pemohon dan aparatur lainnya yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Sikap positif akan menghasilkan energi positif pula untuk aparatur lainnya dan juga kepada pemohon. Sikap keramahan melalui senyuman dapat menimbulkan rasa nyaman antara aparatur yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung dan pemohon, sehingga terbentuk pola pikir bahwa pemohon yang ada di Kantor

Pertanahan Kota Bandung adalah sebuah keluarga yang harus diperlakukan dengan baik.

Moral adalah kepantasan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam bersikap dan memperlakukan pemohon yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung harus memiliki pemahaman yang baik dalam memberikan tindakan kepada pemohon. Pemohon merasa nyaman dan adil dalam setiap perlakukan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Rasa nyaman dan adil akan memperlancar proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap pemohon. Sikap yang tidak berpegang teguh pada prinsip pelayanan merupakan sikap yang tidak memiliki pendirian. Sikap yang teguh terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur akan menghasilkan suatu manfaat yang baik. Komitmen yang kuat dari aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung diperlukan agar pelayanan yang optimal dapat dicapai dengan baik.

Prinsip pelayanan yang baik akan menciptakan budaya dan ciri khas budaya kerja pada Kantor Pertanahan Kota Bandung. Apabila seluruh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki persepsi yang sama terhadap prinsip pelayanan yang dipegang teguh maka akan menghasilkan budaya pelayanan yang baik kepada pemohon. Untuk mengetahui prinsip kerja yang dianut oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti mewawancarai, aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> “Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung disiplin dalam menjalani pekerjaan. Mulai dari masuk kerja hingga pulang kerja”. (26-05-2014).

Prinsip yang harus dianut oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung menurut aparatur adalah memberikan pelayanan yang optimal selama jam kerja. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung selalu siap siaga melayani setiap kebutuhan pemohon. Melayani dengan sepenuh hati, memberikan pelayanan yang terbaik adalah hal yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kedisiplinan menjadi sangat penting agar pelayanan yang diberikan menjadi optimal. Kedisiplinan tersebut terdiri dari kedisiplinan waktu dan kedisiplinan sikap. Masuk kerja tepat waktu menjadi keharusan bagi aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Perilaku masuk kerja tepat waktu manjadi budaya organisasi bagi aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Waktu yang ada dipergunakan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan kepada pemohon. Kedisplinan sikap adalah perilaku aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung yang terarah dalam bertindak. Perilaku yang terarah akan menjadikan kunci sukses keberhasilan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dijalankan. Kedua prisnsip ini dijadikan prisip kerja organiasi di Kantor Pertanahan Kota Bandung guna memberikan pelayanan yang optimal. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kebenaran implementasi prinsip aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung yang selalu siap siaga melayani selama jam kerja, peneliti mewawancarai salah seorang masyarakat pemohon:

> “Keteguhan aparatur Kantor Pertanahan dalam peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli ditunjukkan dengan kesiapsiagaan dalam melayani pemohon pada jam kerja”. (05-06-2014).

Prinsip siap siaga selama jam kerja yang dikatakan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung, sejalan dengan apa yang dikatakan oleh pemohon yang

diwawancarai di atas, bahwa aparatur disini selalu siap siaga. Kemudian Peneliti mewawancarai lagi pemohon yang lainnya:

> "Keteguhan aparaturnya sudah baik karena dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan tupoksinya". (05-06-2014).

Pemohon yang lainnya juga membenarkan mengenai prinsip siap siaga yang dijalankan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalu jual beli. Kesiapsiagaan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung membuat pemohon menjadi tenang, karena mereka selalu dibantu selama jam kerja. Prinsip siap siaga di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah prinsip utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pemohon.

Setiap pemohon berhak mendapatkan perlakuan yang baik dalam pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Perlakuan yang baik dapat dirasakan oleh pemohon dengan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Perlakuan yang baik sangat diperlukan oleh pemohon dalam kondisi yang sedang membutuhkan bantuan pelayanan. Peneliti melakukan wawancara kepada pemohon untuk mengetahui perlakuan ramah yang ditunjukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bandung masih ada yang belum ramah. Saya sebagai pemohon merasa kurang nyaman dalam mengurus peralihan hak." (05-06-2014)

Hasil wawancara yang didapat dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Keteguhan aparatur dalam memberikan pelayanan yang optimal, siap siaga selama jam kerja dan teguh pada prinsip kerja

merupakan bukti bahwa aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung, memiliki keteguhan akan tanggung jawab pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Sikap aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung yang masih kurang ramah, belum dapat memahami dan menempatkan diri dengan keadaan pemohon. Hal ini memberikan nilai yang negatif untuk pemohon dalam mengurus peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

4.5.2 Ketegasan Sikap Aparatur Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Ketegasan aparatur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah perlakuan atau sikap aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung yang tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan proses peralihan hak atas tanah melalui jual beli kepada pemohon. Setiap pemohon memiliki hak untuk diperlakuan sama dalam setiap pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang ada. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung harus berlaku adil kepada semua pemohon tanpa memandang latar belakang pemohon, agama, ras, dan gender.

Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki banyak pemohon. Pemohon tersebut berasal dari berbagai daerah yang ada di Kota Bandung. Dengan daerah asal yang berbeda-beda menjadikan kondisi lingkungan budaya di Kantor Pertanahan Kota Bandung menjadi lebih kompleks. Latar belakang daerah asal dan sikap atau karakter pemohon membawa budaya yang berbeda-beda juga. Pemahaman aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dari karakter masing-

masing pemohon, diperlukan agar pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung, bahwa tidak ada perlakuan yang berbeda dalam hal memberikan pelayanan kepada para masyarakat pemohon :

> "Pemohon peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli semuanya diperlakukan sama oleh aparatur". (05-06-2014)

Kantor Pertanahan Kota Bandung selaku penyedia dan pemberi layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli selalu bertindak adil kepada pemohonnya. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung selalu memberikan perlakuan yang sama dengan setiap pemohon yang ada. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung harus memahami setiap karakter pemohon yang ada, karena dengan perbedaan latar belakang yang ada pemohon akan membawakan ciri khas sifat dan watak dari daerah asal masyarakat pemohon tersebut.

Pemahaman watak atau karakter pemohon, dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan cara memahami pemohon. Ketegasan aparatur dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat pemohon. Pemohon pun dapat menilai ketegasan aparatur tersebut dengan sendirinya.

Perlakuan yang adil menunujukan bahwa tidak ada perlakuan yang diskriminatif yang dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai pemberi layanan yang ditanyakan peneliti kepada aparatur :

> "Ketegasan aparaturnya sudah baik karena dalam memberikan pelayanan secara adil, tidak membeda-bedakan antara pemohon yang satu dengan yang lainnya." (26-05-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon di atas, perlakuan diskriminatif memang tidak dilakukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohonnya. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung melayani pemohonnya dengan sama dan adil. Siapapun yang menjadi pemohon Kantor Pertanahan Kota Bandung akan diperlakukan sama tanpa membeda-bedakan latar belakang sosial, ras dan agama. Perlakuan yang tegas merupakan keharusan sikap yang harus ditunjukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan perlakuan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon, maka peneliti mewawancarai pemohon:

> "Tidak ada perlakuan yang khusus kepada pemohon dengan yang mengurus peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, semuanya sama". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon di atas, tidak ada perbedaan perlakuan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung kepada pemohon. Pemohon di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang mengurus peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang melakukan sendiri atau dikuasakan tidak diperlakukan berbeda. Pegawai dari notaris ini sering melakukan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kota Bandung sehingga aparatur pun menjadi saling mengenal satu sama lain.

Hasil wawancara dari aparatur dengan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung berlaku tegas kepada setiap masyarakat pemohonnya. Ketegasan aparatur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota

Bandung dilihat dari tindakan-tindakan aparatur kepada pemohon. Perlakuan yang sama ditunjukan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam bentuk tindakan-tindakan yang nyata, terutama dalam hal aturan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut.

4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang dijalankan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemohon sebagai penerima layanan dan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai pemberi layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Keseimbangan antara hak-hak pelayanan yang dipenuhi atau didapatkan pemohon dengan tanggung jawab yang harus dijalankan merupakan bentuk dari keseimbangan hak dan kewajiban untuk pemohon. Sedangkan, kesesuaian beban kerja dan tanggung jawab dengan hak-hak yang diterima aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah bentuk keseimbangan hak dan kewajiban untuk aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Keseimbangan hak dan kewajiban perlu menjadi perhatian oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung agar tidak terjadi kesenjangan bagi aparatur. Kesenjangan hak dan kewajiban bagi aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung, akan membuat aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung bekerja setengah hati

dan tidak maksimal. Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dituntut untuk hasil yang optimal. Keseimbangan hak dan tanggung jawab yang harus dipikul oleh aparatur harus seimbang dan perlu diperhatikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Keadilan untuk pemohon merupakan sikap positif dari aparatur yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Hak-hak atau kebutuhan yang terpenuhi dengan baik menjadikan pemohon menjadi lebih bersemangat untuk menjalani pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Keterpenuhan hak pemohon menjadi cukup penting untuk diperhatikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk mencapai hasil pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang maksimal.

Pemohon harus menunjukan sikap yang sungguh-sungguh terhadap tanggung jawab yang diberikan dalam mengurus pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli untuk pemohon perlu untuk diperhatikan. Pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat berjalan dengan adil.

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung dinilai masih cukup baik. Gaji yang diterima oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dirasakan sudah sesuai. Keterpenuhan berbagai macam kebutuhan dan manfaat dari program dan aktivitas yang telah dijalani adalah wujud dari keseimbangan

hak dan kewajiban dari Kantor Pertanahan Kota Bandung. Sikap pemohon yang bersungguh-sungguh untuk melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menjadikan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan untuk Kantor Pertanahan Kota Bandung menjadi adil. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung, akan dijabarkan secara jelas pada subbagian di bawah ini.

4.6.1 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Untuk Pemohon Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli untuk pemohon adalah setimpalnya kebutuhan-kebutuhan yang dipenuhi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemohon. Hak-hak pemohon adalah kebutuhan- kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung selama pemohon mendapatkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Keterpenuhan hak-hak pemohon harus diupayakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung agar pemohon merasa nyaman menjalani pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Keterpenuhan hak masyarakat pemohon dapat dirasakan oleh pemohon dengan menimbang ketercukupinya kebutuhan-kebutuhan yang pemohon. Hak-hak yang diperoleh oleh pemohon disaat menjalani pelayanan proses peralihan

hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung terdiri hak mendapatkan informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu layanan serta hak mendapatkan pelayanan yang optimal dari aparatur. Hal itu dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan administratif untuk pemohon di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Hak pelayanan yang didapatkan oleh pemohon, melahirkan kewajiban yang harus dilakukan.

Kewajiban adalah sejumlah keharusan yang harus dilakukan oleh pemohon atas hak-hak didapatkan. Pemohon yang baik adalah pemohon yang melaksanakan tugas atau kewajibannya dengan sungguh-sungguh. Kewajiban yang harus dilakukan oleh masyarakat pemohon selama mejalani pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah melengkapi persyaratan, mengisi formulir dengan data-data yang benar dan membayar biaya peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli.

Keseimbangan hak dan kewajiban untuk pemohon merupakan bentuk keadilan dalam pelayanan. Keseimbangan pelayanan untuk pemohon dapat mereka rasakan selama menjalani pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pemohon :

> “Hak dan kewajiban untuk masyarakat peralihan hak miik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah seimbang”. (05-06-2014)

Keseimbangan hak dan kewajiban untuk pemohon, terhadap pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang telah dilaksanakan sudah seimbang. Pemohon merasa hak yang mereka terima selama ini, berbanding

dengan kewajiban yang harus dilakukan atau sudah selayaknya. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan untuk pemohon membuat pemohon merasa nyaman terhadap pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang telah dijalankan. Kemudian peneliti mewawacarai pemohon lainnya untuk menanyakan persepsinya, mengenai keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang pemohon jalani :

> "Hak masyarakat : masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dari Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kewajiban masyarakat : masyarakat melengkapi persyaratan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dan membayar biaya sesuai dengan aturan yang ada". (05-06-2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon di atas, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang ada sudah seimbang. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pemohon sudah cukup baik. Segala kebutuhan yang diperlukan oleh pemohon sudah dicukupi dengan baik oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pemohon harus melengkapi persyaratan dan tidak merekayasa data serta membayar biaya pelayanan yang ada. Upaya yang kerja keras yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung menjadi setimpal.

Hasil wawancara yang didapat dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Keseimbangan hak dan kewajiban dilihat dari kesungguhan pemohon dalam melengkapi syarat-syarat. Hal ini berpengaruh terhadap kelancaran aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.

4.6.2 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Untuk Aparatur Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan untuk aparatur pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli bagi aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah keseimbangan antara tanggung jawab pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang harus diberikan oleh aparatur terhadap hak-hak yang diterima atas kerja keras yang aparatur yang lakukan. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai seorang pemberi layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli untuk pemohon harus melaksanakan tanggung jawab dan kewajibannya, yaitu memberikan pelayanan maksimal kepada pemohon. Hal tersebut perlu dilakukan agar pemohon mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diterima di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Pemahaman aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap tugas dan tanggung jawabnya menjadi sangat penting, karena dengan begitu aparatur dapat menjalankan tugas dan kewajibannya memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang terbaik kepada pemohon. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung harus mengetahui dengan jelas dan rinci terhadap tugas yang dibebankan kepada aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung tersebut. Pemahaman aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung yang baik akan tugas dan fungsinya akan mengoptimalkan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang diberikan kepada pemohon.

Kebutuhan aparatur menjadi suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam menunjang pelayanan yang optimal. Ketercukupinya kebutuhan aparatur dengan baik akan menghasilkan pelayanan dan kinerja dari masing-masing aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Adapun hak-hak yang aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dapatkan dalam melaksanakan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah hak mendapatkan gaji.

Gaji adalah imbalan yang diterima oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli kepada pemohon. Gaji yang memadai diperlukan agar aparatur merasa kerja keras dan jerih payahnya di hargai dengan layak. Pemberian gaji yang baik akan menimbulkan semangat dan sikap kesungguhan yang lebih dalam memberikan pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli kepada pemohon.

Kesungguhan aparatur dalam memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli kepada pemohon akan menghasilkan hasil yang baik. Pemberian gaji yang layak perlu untuk diperhatikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat menjalankan tugas dan fungsinya dan memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon. Fasilitas yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dapat dimanfaatkan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk menunjang kelancaran pekerjaan. Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Keseimbangan hak dan kewajiban kerja untuk aparatur menjadi sangat penting. Hal itu, dikarenakan pelayanan yang optimal akan tercipta apabila kesesuaian antara hak dan kewajiban terjaga dengan baik. Persepsi aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai pemberi layanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menjadi sangat penting, guna terciptanya pelayanan yang optimal. Untuk mengetahui keseimbangan antara hak dan kewajiban pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli dari sisi aparatur, maka peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang pemohon :

> "Gaji yang diterima aparatur sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan". (05-06-2014).

Keseimbangan gaji dengan tanggung jawabnya untuk melayani pemohon tentang pelayanan sudah cukup sesuai. Peneliti mewawancarai aparatur, keseimbangan gaji dengan tanggung jawab dalam melayani pemohon di Kantor Pertanahan Kota Bandung :

> "Hak dan kewajiban untuk aparatur peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah seimbang. Keseimbangan antara gaji sama tanggung jawab saya sebagai aparatur sudah cukup". (05-06-2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di atas, keseimbangan gaji dengan tanggung jawabnya untuk melayani pemohon dirasakan sudah cukup. Aparatur selalu berusaha memberikan yang terbaik dan segala kemampuan yang dimiliki, agar manfaatnya dapat maksimal untuk pemohon. Kepuasaan aparatur dalam melayani tidak hanya dinilai dari upah yang diterimanya.

Tekad yang kuat dari para aparatur dalam memberikan pelayanan yang terbaik adalah sikap yang dimiliki oleh setiap aparatur di Kantor Pertanahan Kota

Bandung. Keinginan agar pekerjaan yang dilakukan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat bermanfaat untuk pemohon adalah sikap dan niat yang tulus dari para aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Keseriusan pemohon dalam mengurus proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, sangat diperlukan agar aparatur kantor Pertanahan Kota Bandung dapat dibayar dengan setimpal.

Hasil wawancara dari aparatur dan pemohon sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Hasil kerja keras yang mereka berikan untuk memberikan pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli yang optimal perlu dihargai dengan pantas. Berdasarkan hasil uraian di atas keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli untuk aparatur, dinilai dari keseimbangan atau kepuasan yang dirasakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan dapat dirasakan oleh pemohon.