

Kualitas Pelayanan Akte Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara

Oleh :

Royke Rampengan
Dr. D. M. Liando, S.IP, Msi
Dr.Drs. N. R. Pioh, MSi

Abstract

The provision of public services by government officials to the community (public) is the embodiment and the state apparatus functions as a public servant (servant), as well as serving the State. One of the public services provided by the district government is in the service of the deed of sale in execution of the deed of sale services to the community, there are still complaints from the public, that the performance of civil servants in the organization is quite slow, less efficient and effective and often complicate the affairs of society in particular in the service of the deed of sale and sometimes still the levies are not in accordance with provisions. The purpose of this study was to examine and explain how the Quality of Service of sale and purchase at the District Office Kema North Minahasa Regency

The research methodology was qualitative research. Informants in this study was taken from the Government in the Village, Community Leaders and Communities in the District of North Minahasa Regency Kema total of 10 informants. Data were analyzed with measures of data reduction, data presentation and conclusion and verification.

The results showed that the Quality of Service of sale and purchase at the District Office Kema North Minahasa Regency is quite satisfactory, wherein: the deed for the sale and purchase of service requirements imposed in accordance with the rules without any additional requirement that is intentionally added to complicate the management of the sale and purchase deed. In the management of the sale and purchase deed, if the proposed requirements are complete, it can be directly processed and can be completed in accordance with a predefined time. Purchase certificate issued by the government in the district has been able to provide legal certainty to the beneficiaries of services, because the government is very selective in assessing the validity of all documents used in the maintenance requirements of the deed of sale and purchase, if the document is invalid, the process to obtain the deed of sale and purchase directly terminated, For the cost of obtaining a deed of sale and purchase are set in accordance with the applicable legislation and the public does not charge beyond the cost already be in the process of service provision as a deed of sale all the procedures have been defined and the costs even socialized through tables placed in the waiting room when handling the sale and purchase deed so that the public already knows all the provisions in the deed of sale and purchase arrangement. In the service of the deed of sale the sub-district government did not discriminate between the position of society, because every society has an equal right to obtain services. If the management of the sale and purchase deed there are delays in obtaining, the government tells where the barriers that lead to the maintenance of the deed of sale and purchase late.

Key Word : Purchase Deed Service Quality

PENDAHULUAN

Di dalam pelaksanaan pelayanan akta jual beli oleh pemerintah terhadap masyarakat, masih terdapat kelemahan-kelemahan yaitu antara lain adanya keluhan dari masyarakat, bahwa kinerja pegawai negeri sipil dalam organisasi cukup lambat, kurang efisien dan efektif serta sering mempersulit urusan masyarakat khususnya dalam pelayanan akta jual beli serta terkadang masih adanya pungutan-pungutan yang tidak sesuai ketentuan. Menurutnya banyak urusan mereka yang harusnya selesai satu hari dan paling lambat 3 hari, tetapi pada kenyataannya bisa berhari-hari, bahkan berminggu-minggu untuk menyelesaikannya. Bahkan mereka pernah merasa urusan atau keperluan mereka tidak dapat dibantu oleh pegawai di kecamatan. Bukan hanya itu saja, urusan yang mendadak harus ditunda karena harus memenuhi persyaratan yang menurut masyarakat sangat sulit atau tidak mungkin.

Dalam pelaksanaan di lapangan, kinerja pegawai negeri sipil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat memang belum maksimal. Hal ini juga dapat kita lihat bahwa kondisi pelayanan masih buruk karena beberapa persoalan situasi sebagai berikut : belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang, belum adanya sanksi yang jelas bagi aparatur pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan, pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya, standar pelayanan publik yang masih rendah. Selain permasalahan di atas permasalahan lainnya yang nampak jelas yaitu dalam hal pengurusan akta jual beli, di mana pertahun \pm 40 permohonan akte jual beli yang diajukan, akan tetapi hasilnya hanya sekitar \pm 30 akte jual beli yang diterbitkan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis memilih judul penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Akta Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus dalam penelitian ini sebagai berikut :
Bagaimana kualitas Pelayanan Akta Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara?

C. Tujuan Penelitian

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas

Tjiptono (2004), mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Triguno (1997), juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.”

Secara obyektif kualitas menurut Yamit (1996), adalah : suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2004).

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Ndraha (2000) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Sunarto (1994), menyatakan bahwa pelayanan masyarakat atau” *publik service*” secara singkat dapat diartikan sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Lonsdale dan Enyedi (1984) mengemukakan bahwa : pelayanan umum sebagai “*something made available to the whole of population and it involves things which people can not normally provide for themselves i.e. people must act collectively*”.

Menurut Hamid (2012), pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut : Prosedur/tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat.
5. Efisien, meliputi : Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar.
7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Format desain penelitian kualitatif terdiri dari tiga model, yaitu format deskriptif, format verifikasi, dan format grounded research. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993). Sugiyono (2006), menyatakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu, tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah, maka langkah-langkah yang akan ditempuh

harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif.

Di dalam penulisan ini data penulis dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu melakukan analisis sepanjang penelitian dari awal sampai dengan akhir penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari obyek yang diteliti guna menghasilkan kesimpulan yang bersifat deskriptif sesuai dengan kondisi dan waktu. Teknik analisis data yang dilakukan penulis, dilakukan dengan cara Reduksi Data, display data penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kesederhanaan.

Dari hasil wawancara didapati bahwa unsur kesederhanaan dalam pengurusan akta jual beli sudah diterapkan dengan cukup baik. Menurut informan tidak semua masyarakat memiliki pendidikan yang tinggi yang menungkingkan untuk memahami semua proses dalam pengurusan akta jual beli. Dengan demikian maka unsur kesederhanaan dalam hal persyaratan yang ditetapkan yang dapat dimengerti serta dipenuhi oleh masyarakat sangatlah penting. Pihak pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan selalu berusaha agar supaya semua lapisan masyarakat dapat mengerti dan memahami semua persyaratan yang diajukan, dengan demikian masyarakat tidak akan mengalami hambatan yang berarti dalam pengurusan akte jual beli.

Informan lainnya berpendapat bahwa dalam pelaksanaan pengurusan akta jual beli, persyaratan yang ditetapkan oleh pihak pemerintah kecamatan sudah sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh pemerintah sehingga persyaratan tersebut tidak menyulitkan bagi yang akan mengurus akta jual beli serta mereka mudah untuk memenuhi persyaratan tersebut serta pengurusannya tidak bertele-tele.

Hasil penelitian selanjutnya didapati bahwa memang dalam pengurusan akta jual beli persyaratannya mudah, akan tetapi terkadang sangat lama untuk dipenuhi karena pada prinsipnya, jual beli tanah bersifat terang dan tunai, yaitu dilakukan di hadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan harganya telah dibayar lunas. Jika harga jual beli tanah belum dibayar lunas, maka pembuatan AJB belum dapat dilakukan. Dengan demikian, langkah pertama sebelum membeli atau menjual tanah dan bangunan adalah dengan mendatangi PPAT. Secara hukum,

peralihan hak atas tanah wajib dilakukan melalui PPAT dan tidak dapat dilakukan dibawah tangan. Namun, sebelum transaksi jual beli itu dilakukan, PPAT akan memberikan penjelasan mengenai prosedur dan syarat-syarat yang perlu dilengkapi baik oleh penjual maupun pembeli. Umumnya, langkah pertama dilakukan PPAT sebelum transaksi dilakukan adalah melakukan pemeriksaan sertifikat hak atas tanah dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk pemeriksaan tersebut, PPAT akan meminta asli sertifikat hak atas tanah dan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) PBB dari Penjual. Adapun pemeriksaan sertifikat hak atas tanah diperlukan untuk memastikan kesesuaian data teknis dan yuridis, yaitu antara sertifikat tanah dengan Buku Tanah di Kantor Pertanahan. Pemeriksaan sertifikat hak atas tanah juga dilakukan PPAT untuk memastikan bahwa tanah tersebut tidak sedang terlibat sengketa hukum, tidak sedang dijaminkan, atau tidak sedang berada dalam penyitaan pihak berwenang. Selain itu, pemeriksaan STTS PBB dilakukan PPAT untuk memastikan bahwa tanah tersebut tidak menunggak pembayaran PBB. Setelah mengikuti langkah tersebut maka selanjutnya ialah melengkapi dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan.

Informan selanjutnya berpendapat bahwa untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di abad moderen ini, komitmen suatu negara untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak-hak azasi manusia dari warga negaranya. Oleh karena itu, ketika suatu instansi pemerintah memberikan layanan publik yang buruk, hal tersebut dianggap melanggar konvensi internasional tentang hak azasi manusia.

Menurut informan, faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang baik dapat dianalisa dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki sturuktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit. Hal ini mengakibatkan panjang dan berbelit-belitnya suatu urusan di sebuah lembaga penyedia layanan publik, yang tentu saja membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya tinggi. Keadaan ini diperburuk oleh mentalitas mayoritas aparat pemerintah yang masih feodalistik dan justru minta dilayani oleh rakyat. Proses rekrutmen kepegawaian yang kurang memperhatikan profesionalisme seseorang juga menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik dengan baik. Tambahan lagi, sistim penggajian yang rendah seringkali menjadi pemicu setiap petugas negara menjalankan

aksi “mempersulit urusan” dari anggota masyarakat yang berurusan dengan mereka. Ketiadaan standarisasi pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah adalah sisi lain yang menjadi kelemahan pemerintah (dan juga pihak swasta) dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Setiap institusi dapat membuat aturan dan pedoman sendiri sesuai selera masing-masing, dan standar inipun dapat berubah sewaktu-waktu sesuai keinginan dan kebutuhan personal pemimpin institusi tersebut. Alhasil, kualitas pelayanan publik amat beragam antar satu departemen dengan lembaga negara lainnya, antar daerah yang satu dengan daerah yang lain. Khusus untuk pelayanan pengurusan akta jual beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara sudah terlihat cukup memuaskan dikarenakan aparatur negara yang membantu masyarakat untuk melaksanakan pengurusan akta jual beli umumnya bersikap profesional dalam memberikan pelayanan, dimana mereka berusaha agar supaya masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, jika ada prosedur atau persyaratan yang sulit dimengerti oleh masyarakat maka mereka tak segan-segan untuk memberikan penjelasan secara rinci bahkan ada yang memberikan berupa contoh berkas yang harus masyarakat lengkapi dalam pengurusan akta jual beli tersebut.

Ada juga informan yang berpendapat bahwa prinsip yang mengatakan bahwa “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” kadang masih diterapkan oleh sebahagian pegawai dalam pengurusan akta jual beli, namun ada juga pegawai yang sudah meninggalkan prinsip tersebut dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit. Menurut informan prosedur pelayanan pengurusan akta jual beli masih kurang sederhana, karena dalam pengurusan akta jual beli pemohon diharuskan mengisi formulir permohonan pembuatan akta jual beli dan melengkapi berkas persyaratan kemudian menyerahkannya ke pegawai yang mengurusnya. Selain itu formulir permohonan pembuatan akta jual beli terdapat beberapa data yang harus ditulis berulang kali.

2. Kejelasan dan kepastian

Dari hasil wawancara didapati bahwa unsur kejelasan dan kepastian sudah diterapkan dengan cukup baik. Kejelasan dan kepastian disini dimaksudkan adanya kejelasan dan kepastian siapa penanggung jawab yang akan menangani masyarakat yang akan melakukan pengurusan akte jual beli, kemudian kejelasan dan kepastian umum/ persyaratan pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi, unit kerja, dan pejabat yang

berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan umum.

Menurut informan, salah satu yang memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pengurusan akte jual beli di kecamatan yaitu sudah adanya prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah kecamatan dalam pengurusan akta jual beli sehingga untuk pengurusan akta jual beli prosesnya sudah jelas baik itu kejelasan dan kepastian mengenai tata cara pembayarannya maupun jadwal waktu penyelesaiannya.

Informan selanjutnya berpendapat bahwa kejelasan dan kepastian mengenai tata cara pembayaran dalam pengurusan akta jual beli sangatlah penting, hal ini dilakukan agar supaya dalam mengurus akta jual beli masyarakat sudah mengetahui dengan pasti akan berapa banyak biaya yang akan mereka keluarkan untuk pengurusan akta jual beli, dan juga agar masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa memang seringkali ada aparat yang memintakan biaya ekstra yang tidak ada di dalam ketentuan apabila masyarakat ingin melakukan pengurusan akta jual beli.

Menurut informan, dalam pengurusan akta jual beli selain harga jual-beli tanah, komponen biaya lainnya yang perlu dikeluarkan baik oleh penjual maupun pembeli adalah Pajak Penghasilan (PPH) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Pajak Penghasilan wajib dibayar oleh Penjual sebesar 5% dari harga tanah, sedangkan Pembeli wajib membayar BPHTB sebesar 5% setelah dikurangi Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Selain pajak, biaya lainnya yang perlu dikeluarkan adalah jasa PPAT yang umumnya ditanggung bersama oleh Penjual dan Pembeli.

Akan tetapi ada juga informan yang belum merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan, dimana menurut informan terkadang ada pegawai yang tidak memberikan persyaratan secara rinci, serta prosedur yang harus ditempuh oleh masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akte jual beli, hal ini berakibat terhadap waktu penyelesaian akte jual beli yang menjadi lama karena masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi semua persyaratan yang dimintakan guna pengurusan akte jual beli.

3. Keamanan.

Dari hasil wawancara didapati bahwa unsur keamanan dari produk pelaksanaan akta jual beli sudah memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan didapati bahwa hasil

pelayanan akta jual beli di Kecamatan sudah dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum kepada masyarakat penerima layanan. Di dalam pengurusan akta jual beli faktor kepastian hukum menjadi sangat penting, hal ini dikarenakan dalam mengurus akta jual beli proses yang dilakukan tentunya mengeluarkan biaya yang cukup besar serta perlu adanya jaminan hukum atas produk yang dihasilkan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan kedepan, untuk itulah kenapa kepastian hukum produk berupa akta jual beli merupakan satu keharusan.

Informan selanjutnya berpendapat bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ditentukan dari apakah produk tersebut dapat diberikan jaminan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum. Seperti banyak kasus yang terjadi saat ini dimana sengketa tanah yang terjadi dikarenakan adanya tumpang tindih kepemilikan lahan, disinilah terlihat bahwa tidak semua produk yang dihasilkan oleh pemerintah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang melakukan pengurusan akte jual beli. Untuk itulah pemerintah dituntut agar dalam mengeluarkan atau menerbitkan akte jual beli harus menaati semua prosedur atau aturan-aturan yang sudah ditetapkan, dan tidak boleh memberikan kelonggaran kepada masyarakat yang melaksanakan pengurusan akte jual beli. Jika ada persyaratan yang kurang atau meragukan maka pengurusan akte jual beli harus dihentikan atau ditunda sampai persyaratan yang dimintakan sudah sesuai dan dijamin kebenarannya.

Dilihat dari fungsinya yang sangat penting, akta jual beli merupakan bukti autentik secara hukum bahwa seseorang sudah membeli tanah atau bangunan dari pihak penjual secara lunas. Tetapi tidak hanya itu, akta jual beli juga berfungsi untuk mengurus surat-surat peralihan dari pemilik lama ke pemilik baru. Sebab dalam penerbitan sertifikat untuk pemilik baru, akta jual beli harus turut disertakan. Pihak Kantor Pertanahan selaku pihak yang menerbitkan sertifikat akan menanyakan akta jual beli yang disyaratkan dalam pendaftaran. Dua Pihak Seperti pada umumnya surat perjanjian, akta jual beli membutuhkan adanya dua pihak yang terkait, yaitu pembeli dan penjual. Tetapi tidak semua orang bisa berwenang untuk berfungsi sebagai penjual dan pembeli. “Jika salah satu pihak merupakan orang yang tidak berwenang, maka AJB batal demi hukum”. Melihat dari pentingnya fungsi AJB, maka pihak kecamatan dituntut dalam mengeluarkan akta jual beli benar-benar harus mengikuti prosedur yang berlaku, sehingga nantinya akta jual beli yang diterbitkan memiliki kekuatan hukum yang suah tidak dapat diganggu gugat lagi.

4. Keterbukaan

Untuk unsur keterbukaan sudah diterapkan dengan cukup baik. Dari hasil wawancara didapati bahwa setiap proses pelayanan akta jual beli sudah diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan akte jual beli, bahkan pegawai yang menangani pengurusan akte jual beli umumnya sudah melakukan sosialisasi mengenai bagaimana prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam melakukan pengurusan akte jual beli. Di kantor kecamatan juga sudah ada standar oprasional prosedur yang dibuat dan diletakan di tempat yang mudah terlihat oleh masyarakat yang akan mengurus akta jual beli, hal ini dilakukan agar semua proses pembuatan akta jual beli mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Ekonomis

Untuk unsur ekonomis sudah diterapkan dengan cukup baik. Dari hasil wawancara didapati bahwa pengenaan biaya pelayanan akta jual beli ditetapkan secara wajar sesuai dengan peraturan yang berlaku serta tidak adanya pungutan-pungutan diluar ketentuan, apabila ada pungutan-pungutan yang tidak sesuai ketentuan dimintakan oleh pegawai, maka pegawai tersebut akan mendapatkan sangsi.

Menurut informan, dalam pengurusan akte jual beli biayanya sudah diatur dalam perundang-undangan dimana apabila transaksi penjualan tanah kurang dari Rp 60.000.000, maka tidak dikenakan pajak, tetapi perlu mendapatkan surat keterangan dari Kecamatan yang di-validasi oleh Dispenda Kabupaten/ Kotamadya setempat. Tetapi jika transaksi jual beli tanah lebih dari Rp 60.000.000, maka wajib dikenakan pajak. Pajak ini dikenakan kepada penjual tanah dan pembeli tanah. Untuk penjual dikenakan Pajak Penghasilan (PPh) sedangkan pembeli dikenakan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Penghitungan pajak untuk penjual, PPh adalah 5% dari harga (rumah dan tanah). Pajak pembeli (BPHTB) adalah 5% dari harga (rumah dan tanah dikurangi 60 juta). Adapun biaya tambahan berupa biaya meterai dan tidak ada biaya lainnya yang dipungut.

Informan lainnya berpendapat bahwa terkadang untuk mempercepat pengurusan akte jual beli tanah di kecamatan, masyarakat harus mengeluarkan biaya ekstra kepada para petugas yang mengurus akte jual beli tersebut, dan biaya yang diekluarkan tersebut tidak ada dalam aturan akan tetapi biaya tersebut sudah menjadi kesepakatan bersama.

6. Keadilan

Untuk unsur keadilan yang merata sudah diterapkan dengan cukup baik. Dari hasil wawancara dengan informan didapati bahwa dalam pelayanan akta jual beli pihak pemerintah kecamatan tidak membeda-bedakan kedudukan masyarakat, setiap masyarakat memiliki hak yang sama. Masyarakat yang datang melakukan pengurusan akta jual beli di kecamatan terdiri dari berbagai lapisan masyarakat, ada yang kaya ada yang miskin, namun pelayanan berserta syarat-syarat yang diberlakukan tetaplah sama tanpa memandang status sosial dari masyarakat tersebut.

Informan lainnya menambahkan bahwa walaupun masyarakat yang akan melakukan pengurusan akte jual beli berasal dari masyarakat kaya, namun jika ia tidak dapat memenuhi semua persyaratan-persyaratan yang diajukan maka oromatis pengurusan akta jual belinya tidak dapat diproses.

Namun ada informan yang memberikan keterangan bahwa terkadang aparaturnya yang ada di kecamatan dalam memberikan pelayanan bersikap tidak adil. Jika masyarakat yang dilayaninya berasal dari masyarakat yang tergolong berkecukupan maka prosesnya lebih cepat, berbeda dengan jika yang diberikan pelayanan yaitu masyarakat yang tergolong ekonomi lemah, maka terkadang aparaturnya tersebut tidak memberikan pelayanan yang maksimal, bahkan terkadang sering diperlambat pengurusannya.

7. Ketepatan Waktu

Untuk unsur ketepatan waktu diterapkan dengan cukup baik. Dari hasil wawancara didapati bahwa pelaksanaan pelayanan akta jual beli dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh pihak pemerintah kecamatan. Akan tetapi apabila dalam proses pengurusan akte jual beli ditemui ada kendala yang menyebabkan tertundanya proses pengurusan akta jual beli biasanya dikarenakan persyaratan dari pemohon yang belum lengkap, sehingga pihak kecamatan harus menunggu pemohon untuk melengkapi semua persyaratan yang dimintakan, maka otomatis waktu penyelesaian akte jual beli pun akan lebih lama.

Informan lainnya memberikan keterangan bahwa setelah selesai pembuatan akta jual beli, PPAT kemudian menyerahkan akta jual beli dan dokumen lain yang diperlukan ke kantor pertanahan untuk keperluan balik nama sertifikat. Penyerahan harus dilaksanakan selambatlambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak ditandatanganinya akta tersebut. Berkas atau dokumen yang diserahkan terdiri dari surat permohonan pendaftaran balik nama, surat kuasa tertulis (apabila balik nama diajukan bukan oleh pembeli), akta jual beli PPAT, sertipikat hak atas tanah, fotokopi

KTP pembeli dan penjual, izin pemindahan hak dari pejabat yang berwenang (apabila diperlukan), bukti pelunasan pembayaran pajak penghasilan (PPH), bukti pelunasan BPHTB.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Akta Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup memuaskan, dimana : untuk pelayanan akte jual beli diberlakukan syarat-syarat yang sesuai dengan aturan tanpa ada persyaratan tambahan yang sengaja ditambahkan untuk mempersulit pengurusan akte jual beli. Di dalam pengurusan akte jual beli, jika persyaratan yang diajukan sudah lengkap maka dapat langsung diproses dan dapat selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Akte jual beli yang diterbitkan oleh pemerintah di Kecamatan sudah dapat memberikan kepastian hukum kepada masyarakat penerima layanan, dikarenakan pihak pemerintah sangat selektif dalam menilai kebenaran semua dokumen yang dijadikan persyaratan dalam pengurusan akte jual beli, jika dokumen tidak sah maka proses pengurusan akte jual beli langsung dihentikan. Untuk biaya pengurusan akte jual beli ditetapkan sesuai dengan perundangan yang berlaku dan masyarakat tidak dikenakan biaya diluar biaya yang sudah menjadi ketentuan karena dalam proses pelayanan akta jual beli semua prosedur bahkan biaya sudah ditetapkan dan disosialisasikan lewat tabel yang ditempatkan di ruangan tunggu saat pengurusan akte jual beli sehingga masyarakat sudah mengetahui semua ketentuan dalam pengurusan akte jual beli. Di dalam pelayanan akta jual beli pihak pemerintah kecamatan tidak membedakan kedudukan masyarakat, karena setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan. Jika dalam pengurusan akte jual beli terdapat keterlambatan pengurusan, maka pihak pemerintah memberitahukan dimana hambatan yang menyebabkan pengurusan akte jual beli terlambat.

Atas dasar kesimpulan seperti tersebut di atas, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut: Di dalam mempertahankan serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan akta jual beli di Kantor Kecamatan maka di dalam pembuatan akta jual beli setiap pegawai yang menjadi penanggung jawab dalam pengurusan akte tersebut harus diberikan pelatihan bagaimana cara mensosialisasikan semua persyaratan-persyaratan yang menjadi ketentuan dalam pengurusan akte jual beli, sehingga saat pegawai menyampaikan persyaratan serta tata cara pengurusan akte jual beli, masyarakat dapat langsung memahami sehingga dapat mempercepat proses

pengurusan akte jual beli di kecamatan. Untuk mempercepat proses pelayanan pelaksanaan pengurusan akte jual beli, pegawai harus lebih meningkatkan ketelitiannya, sehingga saat masyarakat mengajukan berkas pengajuan pembuatan akte jual beli, semua dokumen dapat diyakini kebenarannya sehingga akte jual beli yang dibuat di kecamatan memiliki kepastian hukum serta mencegah nantinya terjadinya sengketa atau permasalahan hukum yang dapat merugikan baik pihak masyarakat maupun pihak pemerintah. Untuk dapat meningkatkan pelayanan pembuatan akte jual beli, maka pemerintah juga harus terus meningkatkan pengetahuan pegawai di kecamatan yang mejadi penanggung jawab pembuatan akte jual beli lewat pendidikan dan pelatihan, agar kemampuan pegawai tersebut dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hamid, A., 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Tulisan dari Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta.
- Koentjaraningrat, 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Lonsdale, R. E., and Enyedi, G., 1984. *Rural public services: International comparisons*. Boulder: Westview Press.
- Moleong, L., 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Nazir, M., 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ndraha, T., 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Soemanto, 1995, *Metode-Metode Penelitian*. Gramedia. Jakarta.
- Sunarto, 1994.. *Perilaku Konsumen, AMUS*. Yogyakarta.
- Sugiono., 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Terayon Press. Jakarta.
- Yamit, Z., 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama. Ekonisia, Yogyakarta.

