

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN TANAH SECARA SPORADIK
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MINAHASA UTARA**

*Community Perception on Sporadic Land Registration Service
at The Land Office of North Minahasa Regency*

Christiany Nissa Pelleng, Grace A. J. Rumagit, dan Theodora M. Katiandagho
Program Studi Ilmu Perencanaan Pembangunan Wilayah Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze community perceptions on sporadic land registration services at the Land Office of North Minahasa Regency. The research was conducted from July to December 2019. The data used in this study were primary data and secondary data. Primary data were obtained directly from the source directly through interviews/questionnaire filling out, namely people who did sporadic land registration at the Land Office of North Minahasa Regency. Meanwhile, secondary data was obtained through literature and scientific work documents related to the object of this research. The method used in this research is descriptive quantitative method using data from samples obtained from the research population and analyzed and described using statistical methods. The data analysis method used is a Likert Scale. Determination of the sample was carried out by purposive sampling, with the consideration that those who were selected were truly those who could answer the question, namely the people themselves without the power of a notary who submitted applications for land registration sporadically, which amounted to 65 people. The research results showed that the public's perception of sporadic land registration services at the Land Office of North Minahasa Regency was based on 10 service principles, namely the principle of simplicity, clarity, certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness of infrastructure, ease of access, discipline, courtesy, friendliness and comfort. , using 27 question indicators, the result of interpretation is 6454 and the result of the percentage level is 73.54% with a "good" interpretation. This means that the public's perception of sporadic land registration services at the North Minahasa Regency Land Office has received a good category. Public perception when viewed from each service principle, almost all of them already have a good perception interpretation value. There is only one service principle whose perception interpretation value is "good enough", namely the public's perception of the ease of access with an average perception score of 194.5 and the result of a percentage level of perception of 59.84%. Although currently the public's perception of sporadic land registration services is good, the North Minahasa Regency Land Office still needs 26.46% to improve its services so as to obtain an ideal or very good level of public perception.

Keywords: *sporadic land registration services, public perception*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli hingga Desember Tahun 2019. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya langsung melalui wawancara/pengisian kuesioner yaitu masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah secara sporadik di

Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui literatur dan dokumen karya ilmiah yang berkaitan dengan objek penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data dari sampel yang diperoleh dari populasi penelitian dan dianalisis dan dideskripsikan dengan menggunakan metode statistik. Metode analisis data yang digunakan adalah Skala Likert. Penentuan sampel dilakukan secara purposive sampling, dengan pertimbangan bahwa yang terpilih adalah benar-benar yang bisa menjawab pertanyaan yaitu masyarakat sendiri tanpa kuasa Notaris yang mengajukan permohonan pendaftaran tanah secara sporadik, yaitu berjumlah 65 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara berdasarkan 10 prinsip pelayanan yaitu prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan keramahan dan kenyamanan, dengan menggunakan 27 indikator pertanyaan hasil interpretasi nilainya sebesar 6454 dan hasil tingkatan persentase sebesar 73,54 % dengan interpretasi “baik”. Artinya persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara selama ini sudah mendapat kategori baik. Persepsi masyarakat jika dilihat dari masing-masing prinsip pelayanan hampir semua sudah memiliki nilai interpretasi persepsi yang baik. Hanya ada satu prinsip pelayanan yang nilai interpretasi persepsinya “cukup baik”, yaitu persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses dengan hasil skor rata-rata persepsi 194,5 dan hasil tingkatan persentase persepsi 59,84 %. Meskipun saat ini persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah sporadik sudah baik, Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara masih membutuhkan 26,46% untuk meningkatkan pelayanannya sehingga memperoleh tingkat persepsi masyarakat yang ideal atau sangat baik.

Kata kunci: pelayanan pendaftaran tanah sporadik, persepsi masyarakat

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pendaftaran tanah sebagai salah satu kegiatan untuk mengadministrasikan sistem pertanahan di Indonesia, sehingga menjadi topik yang sering didiskusikan di kalangan masyarakat saat ini. Pada dasarnya kegiatan pendaftaran tanah berperan penting dan memiliki manfaat dalam kehidupan manusia. Sejarah penciptaan manusia pertama itu sendiri yang berawal dari tanah. Tanah menjadi salah satu kebutuhan bagi manusia yaitu sandang dan papan. Tanah dimanfaatkan untuk berusaha yaitu ladang dan sawah untuk bercocok tanam supaya menghasilkan dan untuk menjadi tempat tinggal bagi manusia. Untuk saat ini tanah sudah berperan penting dalam berbagai kehidupan bangsa dan negara yaitu kegiatan pembangunan perekonomian, hukum, politik bahkan kedaulatan tapal batas negara. Tanah memiliki arti

berbeda-beda tergantung dari penilaian setiap orang. Ada masyarakat yang berpikir tanah sebagai tempat/lokasi, tanah sebagai sumber bumi yang didalamnya ada galian tambang emas, tanah sebagai tempat untuk tumbuh dan menghasilkan produksi suatu komoditi unggul tanaman, tanah sebagai tempat untuk tinggal (rumah), tanah sebagai tempat berusaha baik bidang pertanian maupun bukan. Dengan banyaknya manfaat dari tanah dalam kehidupan masyarakat, sehingga masyarakat harus mengusahakan dan menjaga tanah tersebut dengan sebaik-baiknya.

Menurut Undang Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960, tanah adalah permukaan bumi yang dapat dilekati oleh suatu hak atas tanah. Permukaan bumi itu berada di daratan dan permukaan bumi yang berada di bawah air, termasuk laut. Sehingga tanah dalam arti land disini, dilihat sebagai bagian ruang dan bagian hukum. Pemanfaatan ruang berkaitan

dengan tempat tinggal dan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat untuk mengusahakan tanah tersebut baik di ruang atas maupun bawah, selanjutnya bagian hukum berkaitan dengan hak kepemilikan atas tanah tersebut. Pemanfaatan tanah yang menjadi dasar bagi seseorang yaitu masyarakat yang memiliki bidang tanah sebagai subjek hak dan tanah yang dimiliki sebagai objek hak. Kaitan antara subjek hak dan objek hak yaitu tanah merupakan hubungan yang mendasar, yaitu atas dasar penguasaan tanah dan penggunaan tanah sebagai manfaat dalam kehidupan masyarakat, baik kepentingan pribadi maupun kepentingan umum bersama sebagai makhluk sosial, sehingga diperlukan kepastian hukum dalam pemilikannya.

Pendaftaran tanah sangat penting untuk dilaksanakan, selain sebagai penunjang dalam pembangunan perekonomian dan wilayah dapat memberikan manfaat positif bagi masyarakat itu sendiri, sehingga status setiap tanah harus jelas yaitu status hak atas pemilikan atau pemegang hak atas tanah tersebut, karena setiap jenis tanah berbeda-beda dari jenis penggunaan dan pemilikannya serta peruntukan penggunaan tanahnya mempunyai kriteria-kriteria yang berbeda. Tanah pasini milik adat hak milik ataupun tanah hak-hak lainnya seperti hak guna bangunan, hak guna usaha, hak wakaf dan hak pakai wajib untuk mendapatkan kepastian kepemilikannya yaitu dengan mendaftarkan tanahnya di Kantor Pertanahan. Jika tanah tersebut sudah terdaftar akan mendapat produk akhir pendaftaran tanah yaitu sertifikat, sebagai bukti pemilikan dan penguasaan yang sah atas tanah tersebut. Adapun biaya untuk pelayanan pertanahan sudah diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional, dimana telah diatur biaya-biaya yang bersangkutan dengan pendaftaran tanah, sudah dirinci setiap biaya pelayanan pendaftaran resmi ke Negara yang

harus dibayar oleh masyarakat yang akan mendaftarkan tanahnya.

Kantor Pertanahan sebagai salah satu lembaga yang pada pelayanan publik yang saat ini bentuk pelayanan publiknya banyak mendapatkan sorotan dari masyarakat agar segera memperbaiki kinerjanya. Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota sebagai ujung tombak pelayanan pertanahan di daerah dinilai memiliki kinerja yang masih rendah serta terkesan lambat, sulit, mahal, tidak pasti, dan berbelit-belit, sehingga perlu direformasi agar pelayanannya lebih baik, adil, transparan dan tidak memihak (Adnan, 2007). Salah satu tugas pokok dan fungsi dari Kantor Pertanahan adalah menyelenggarakan kegiatan pelayanan pendaftaran tanah dalam pelaksanaan pembuatan sertifikat. Pendaftaran tanah yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan terdiri dari pendaftaran tanah yang merupakan Program Pemerintah Pusat seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan pendaftaran tanah secara sporadik yang merupakan inisiatif dari masyarakat itu sendiri, dikarenakan letak bidang tanah mereka tidak termasuk dalam lokasi pendaftaran tanah sistematis, luasan bidang tanahnya yang tidak memenuhi syarat, menginginkan proses pendaftaran tanah yang cepat. Namun kenyataan yang ada saat ini, terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait dengan pendaftaran tanah secara sporadik tersebut atas kinerja dari Kantor Pertanahan termasuk pelayanan dari petugasnya seperti: proses pelayanan pendaftaran dan pembuatan sertifikat cenderung lama, informasi mengenai kelengkapan persyaratan yang diberikan kurang lengkap serta pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan Pemerintah.

Data pada Tabel 1, menunjukkan bahwa pada Bulan Desember Tahun 2019, jumlah bidang tanah di Kabupaten Minahasa Utara baik yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar berjumlah 94.000 bidang. Bidang tanah yang sudah terdaftar berjumlah 59.119, terdiri dari 5.030 bidang yang terdaftar secara sistematis

tis dan 161 bidang yang terdaftar secara sporadik. Pendaftaran tanah secara sporadik mengalami peningkatan dari Tahun 2015 hingga 2017, namun cenderung menurun sejak Tahun 2018 hingga 2019. Menurunnya pendaftaran

tanah secara sporadik merupakan fenomena yang terjadi di Kabupaten Minahasa Utara, karena adanya keengganan masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya sebagai dampak

Tabel 1. Jumlah Bidang Tanah di Kabupaten Minahasa Utara

Tahun	Bidang Tanah Terdaftar			Bidang Tanah belum terdaftar (4)	Jumlah Bidang Tanah (5) = (3+4)
	Sistematis (1)	Sporadik (2)	Jumlah (3)		
2015	1350	240	46476	47524	94000
2016	1500	250	48226	45774	94000
2017	1500	487	50213	43787	94000
2018	3500	215	53928	40072	94000
2019	5030	161	59119	34881	94000

Sumber: Komputerisasi Kantor Pertanahan (kkp.atrbpn.go.id), 2019

dari berbagai keluhan dari masyarakat yang sudah berkembang selama ini. Dengan demikian menjadi penting untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat sebagai penerima manfaat layanan terhadap pendaftaran tanah secara sporadik mengenai pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara yang terdiri dari prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan keramahan dan kenyamanan.

Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah, pengetahuan dan pengalaman dalam proses pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara.
 - b. Dapat menambah literatur bahan kajian penelitian serupa bagi peneliti-peneliti selanjutnya.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara untuk memecahkan masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara, dan dilaksanakan sejak Bulan Juli hingga Desember Tahun 2019.

Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan dari sumbernya melalui wawancara/pengisian kuesioner dan observasi dengan pihak yang menjadi objek penelitian yaitu data yang diperoleh dari masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara dan informasi tentang kebijakan pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik dari petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui literatur dan dokumen lainnya maupun bahan kepustakaan seperti:
 - a. Data berupa dokumen tentang pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah secara sporadik yang menjadi bahan acuan secara umum oleh Badan Pertanahan Nasional khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara.
 - b. Karya ilmiah dan buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan menggunakan data dari sampel yang diperoleh dari populasi penelitian dan dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran data yang sebenarnya yang sedang terjadi saat ini dan meminta pendapat dari masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara.

Metode Pengambilan Sampel

Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Pur-*

posive Sampling, dengan pertimbangan bahwa yang terpilih menjadi sampel adalah masyarakat yang mengajukan permohonan pendaftaran tanah secara sporadik. Responden dalam penelitian ini adalah penerima manfaat pelayanan, yaitu masyarakat pemilik tanah yang melakukan permohonan pendaftaran tanah secara sporadik. Terdapat 93 permohonan yang diajukan oleh masyarakat, terdiri dari 65 orang yang mengajukan sendiri dan 28 orang yang mengajukan permohonan melalui kuasa Notaris/PPAT. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada jumlah permohonan yang diajukan sendiri oleh masyarakat sendiri tanpa kuasa Notaris/PPAT yaitu berjumlah 65 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Melakukan survei dengan mengamati objek penelitian yaitu mendatangi Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara dan lokasi tanah yang didaftarkan oleh masyarakat, untuk mengetahui keadaan secara langsung objek penelitian.
2. Menggunakan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat penerima manfaat layanan yang pertanyaannya sudah disusun terkait pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik berdasarkan indikator sepuluh prinsip pelayanan dan menentukan kriteria penilaiannya. Penggunaan kuesioner ini diharapkan akan memperoleh informasi pelayanan pendaftaran tanah yang sedang terjadi saat ini dan data primer yang jelas untuk kemudahan analisis data selanjutnya.
3. Melakukan dokumentasi yaitu dengan mencari dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

Konsep Pengukuran Variabel

Penelitian ini dilakukan dengan mengukur variabel-variabel Persepsi Masyarakat terhadap Pendaftaran Tanah secara Sporadik. Adapun variabel persepsi masyarakat akan

diukur berdasarkan indikator sepuluh prinsip pelayanan publik sesuai data hasil penelitian (Wibowo Arief, 2010), dengan mengem-

bangkan dan mengklasifikasikan sepuluh prinsip pelayanan publik berdasarkan

Tabel 2. Indikator Persepsi Masyarakat dari 10 Prinsip Pelayanan

Prinsip	Indikator Persepsi
1. Kesederhanaan	1. Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan.
2. Kejelasan	2. Tersedianya papan informasi tentang biaya pengurusan sertifikat.
	3. Petugas BPN memperlakukan sama terhadap semua masyarakat pengguna layanan.
	4. Tersedianya informasi pelayanan pertanahan yang jelas.
	5. Petugas langsung memberitahu jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas permohonan.
	6. Petugas memberikan Tanda Terima Berkas dan Surat Bukti Setor saat pembuatan sertifikat.
	7. Petugas memberitahu jika permohonan sertifikat kena BPHTB.
	8. Penyelesaian proses pembuatan sertifikat selesai tepat waktunya sesuai SPOP (98 hari kerja).
3. Kepastian Waktu	
4. Akurasi	9. Pengukuran luas tanah dilakukan atas petunjuk pemilik tanah.
	10. Petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas - batas tanah sebelah.
5. Keamanan	11. BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli waris (yang berhak).
	12. Penerbitan sertifikat oleh Kantor Pertanahan sudah sesuai atas nama permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda).
6. Tanggung Jawab	13. Adanya kejelasan dan kepastian petugas pelayanan.
	14. Mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi.
	15. Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai.
7. Kelengkapan Sarana Prasarana	16. Adanya Fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik.
	17. Peralatan komputer meja dan kursi tertata dengan baik.
	18. Tersedianya mesin EDC sebagai alat pembayaran PNBPN.
8. Kemudahan akses	19. Letak/Lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau masyarakat.
	20. Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	21. Petugas bersikap ramah dalam melayani pemohon.
	22. Petugas selalu ada ditempat.
	23. Petugas sopan santun dalam bertutur kata dengan pemohon.
	24. Petugas serius dalam melayani.
	25. Petugas penuh perhatian dalam menanggapi keluhan pemohon.
10. Kenyamanan	26. Halaman kantor asri dan bersih.
	27. Ruang tunggu bersih dan nyaman dilengkapi TV dan AC.

Sumber Data: Hasil Olah Data Penelitian Wibowo Arief (2010)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dengan indikator variabel dari penelitian yang dilakukan oleh

Deutsche Gesellschaft Fur Technische Zusammenarbeit (GTZ) dan Lembaga Administrasi Negara. Indikator persepsi diambil dari

penelitian sebelumnya dan digunakan kembali dikarenakan variabel indikator persepsi yang akan diteliti hampir sepenuhnya sama dengan indikator dari penelitian sebelumnya. Adapun indikator yang digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara seperti pada Tabel 2.

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Skala Likert

Pengukuran persepsi masyarakat dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengembangkan instrument yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan atau produk yang telah dikembangkan atau diciptakan (Sugiyono 2016). Skala Likert memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka secara lebih luas. Dalam skala likert kemungkinan jawaban tidak hanya sekedar setuju dan tidak setuju saja, melainkan dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban (Rangkuti, 2002). Skala 5 (lima) peringkat yang dimaksud dalam penelitian terdiri dari:

- a. Jawaban Sangat Baik /Sangat Puas diberi Skor 5 (S5)
- b. Jawaban Baik/ Puas diberi diberi Skor 4 (S4)
- c. Jawaban Cukup Baik/Cukup Puas diberi Skor 3 (S3)
- d. Jawaban Kurang Baik/Kurang Puas diberi Skor 2 (S2)

- e. Jawaban Tidak Baik/Tidak Puas diberi Skor 1 (S1).

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Data kuesioner yang telah disusun, selanjutnya dilakukan pengujian atas kuesioner tersebut apakah valid atau tidak. Untuk mengukur tingkat validitas tersebut menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya hasil analisis data uji validitas dan uji reliabilitas semua dihitung dengan aplikasi Software IBM SPSS Statistics 23.0 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Letak Geografis, Administratif dan Kondisi Fisik

Kabupaten Minahasa Utara, secara astronomis terletak antara 1°18'30" - 1°53'00" Lintang Utara dan antara 124°44'00" - 125°11'00" Bujur Timur, merupakan salah satu dari 15 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Kabupaten Minahasa Utara memiliki lokasi yang strategis karena berada diantara dua Kota yaitu Kota Manado dan Kota Bitung. Adapun batas wilayahnya sebagai berikut:

Sebelah Utara :Kabupaten Kepulauan Sitaro, Laut Sulawesi, Laut Maluku

Sebelah Timur: Kota Bitung

Sebelah Selatan: Kabupaten Minahasa

Sebelah Barat: Kota Manado.

Secara administratif Kabupaten Minahasa Utara memiliki luas wilayah 1.059,24 KM², terdiri dari 10 Kecamatan dan 131 Desa/Kelurahan, dengan ibukotanya terletak di Kecamatan Airmadidi.

Tabel 3. Luas Daerah Jumlah Penduduk dan Kepadatan di Kabupaten Minahasa Utara

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Penduduk		Kepadatan Penduduk
			(%)	Jumlah	Per km ²
			(1)	(2)	(3)
1.	Kema	78,76	8,53	17265	219,21
2.	Kauditan	108,20	12,17	24618	227,52
3.	Airmadidi	86,66	14,56	29462	339,97
4.	Kalawat	39,03	16,16	32704	837,92
5.	Dimembe	166,43	11,91	24088	144,73
6.	Talawan	82,51	10,95	22156	268,53
7.	Wori	90,70	8,13	16442	181,28
8.	Likupang Barat	104,29	7,74	15667	150,23
9.	Likupang Timur	290,84	7,49	15149	52,09
10.	Likupang Selatan	11,82	2,36	4766	403,21
	Jumlah	1059,24	100,00	202317	191,00

Sumber: BPS Kabupaten Minahasa Utara, Tahun 2019

Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pendaftaran Tanah Sporadik

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara, dilakukan untuk menganalisis bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik dalam hal ini pelayanan pendaftaran tanah sporadik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara. Masyarakat sebagai penerima layanan akan menilai apakah pelayanan pendaftaran tanah sporadik yang telah dilakukan oleh Kantor Per-

tanahan sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik atau tidak baik dan belum sesuai.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menganalisis persepsi masyarakat yang diukur dengan 10 prinsip pelayanan publik terhadap pelayanan pendaftaran tanah sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara, yang terdiri dari 27 butir pertanyaan yang telah dihitung dan dikelompokkan dengan menggunakan Skala Likert diuraikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Skor Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah secara Sporadik (27 Indikator Penilaian)

No	Indikator Penilaian	Jawaban Responden					Skor
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai SPOP.	1	61	1	2	0	256
2	Tersedianya papan informasi tentang biayasertifikat.	1	46	10	8	0	235
3	Petugas BPN memperlakukan sama terhadap semua masyarakat.	0	57	5	3	0	249
4	Tersedianya informasi pelayanan pertanah yang jelas.	0	61	2	2	0	254
5	Petugas langsung memberitahu jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas	0	39	2	24	0	230
6	Petugas memberikan Tanda Terima dan Surat Bukti Setor saat pembuatan sertifikat.	2	58	1	4	0	253
7	Petugas memberitahu jika biaya pembuatan sertifikat diluar biaya BPHTB.	0	61	3	1	0	255
8	Penyelesaian proses pembuatan sertifikat selesai tepat waktunya sesuai SPOP.	12	7	18	28	0	209
9	Pengukuran luas tanah dilakukan atas petunjuk pemilik tanah.	0	65	0	0	0	260
10	Petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas tanah.	0	65	0	0	0	260
11	BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahliwarisnya.	0	60	5	0	0	255
12	Penerbitan sertifikat oleh Kantor Pertanahan sudah sesuai atas nama permohonan masyarakat	0	65	0	0	0	260
13	Adanya kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	0	35	22	8	0	222
14	Mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi	0	51	14	0	0	246
15	Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai oleh petugas	0	23	19	23	0	195
16	Area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik	0	65	0	0	0	260
17	Komputer, meja dan kursi yang tertata dengan baik	0	61	4	0	0	256
18	Tersedia mesin EDC sebagai alat pembayaran PNPB	0	51	12	2	0	244
19	Letak/lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.	0	32	25	7	1	218

Tabel 4. Rekapitulasi Skor Persepsi(lanjutan Tabel 4)

No	Indikator Penilaian	Jawaban Responden					Skor
		SB	B	CB	KB	TB	
20	Kantor Pertanahan rutin melaksanakan layanan jemput bola ke masyarakat.	0	7	28	29	1	171
21	Petugas bersikap ramah dalam melayanipemohon	0	52	11	2	0	245
22	Petugas selalu ada di tempat	0	49	14	2	0	242
23	Petugas sopan santun dalam bertutur kata.	0	48	13	4	0	239
24	Petugas serius dalam melayani	0	46	17	2	0	239
25	Petugas penuh perhatian dalam menanggapi keluhan pemohon	0	50	12	3	0	242
26	Halaman Kantor asri dan bersih.	0	43	15	7	0	231
27	Ruang tunggu bersih serta tersedianya AC dan TV	0	39	20	6	0	228
Jumlah							6454

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2020

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh total nilai interpretasi persepsi masyarakat untuk 27 indikator penilaian pada 10 prinsip pelayanan yaitu 6454. Jumlah skor ideal untuk semua pertanyaan adalah 8775 (Sangat Baik) dan jumlah skor terendah untuk semua pertanyaan adalah 1755 (Tidak Baik).

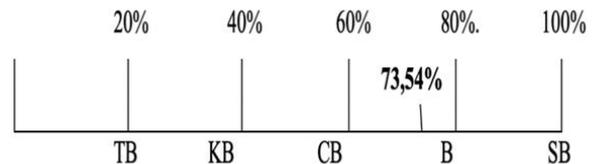
Dua puluh tujuh (27) pertanyaan indikator penilaian yang diberikan kepada 65 responden sebagai masyarakat penerima manfaat layanan untuk pendaftaran tanah sporadik, maka diperoleh total skor persepsi 6454, dengan skala interpretasi persepsi masyarakat sebagai berikut.

Keterangan:

- Angka 1755 : Tidak Baik (B)
- Angka 1756-3510 : Kurang Baik (KB)
- Angka 3511-5265 : Cukup Baik (CB)
- Angka 5266-7020 : Baik (B)**
- Angka 7021-8775 : Sangat Baik (SB)

Hasil Presentase tingkat persepsi masyarakat adalah sebagai berikut:

$$= \frac{6454}{8775} \times 100\% = 73.54\%$$



Keterangan:

- Angka 20% : Tidak Baik (B)
- Angka 21%-40% : Kurang Baik (KB)
- Angka 41%-60% : Cukup Baik (CB)
- Angka 61%-80% : Baik (B)
- Angka 81%-100% : Sangat Baik (SB)

Skor persepsi dari skala interpretasi persepsi masyarakat dan tingkatan persepsi masyarakat dengan hasil analisis menggunakan skala likert diketahui berdasarkan skala interpretasi nilainya sebesar 6454 dengan interpretasi “baik” dan hasil tingkatan persepsi nilai persentase sebesar 73,54 % dengan interpretasi “baik”. Artinya persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara selama ini sudah mendapat kategori baik. Meskipun saat ini persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah sporadik sudah baik, Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara masih membutuhkan 26,46% untuk meningkatkan pelayanannya sehingga memperoleh tingkat persepsi masyarakat yang ideal atau sangat baik.

Rekapitulasi skor rata-rata persepsi masyarakat dan interpretasi per prinsip pelayanan publik diuraikan pada Tabel 5. Data Tabel 5, menunjukkan bahwa persepsi masyarakat jika dilihat dari masing-masing prinsip pelayanan hampir semua sudah memiliki nilai interpretasi persepsi yang baik. Hanya ada satu prinsip pelayanan yang nilai interpretasi persepinya cukup baik, yaitu persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses. Hasil skor rata-rata persepsi 194,5 dengan persentase tingkatan persepsi 59,84 %.

Pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara telah mendapat persepsi yang baik dari masyarakat sebagai penerima manfaat layanan.

Tabel 5. Rekapitulasi Skor Rata-rata Persepsi Masyarakat dari 10 Prinsip Pelayanan Publik

No	Prinsip Pelayanan	Skor Rata-rata Persepsi	Persentase %	Interpretasi
1	Kesederhanaan	256	78,76	Baik
2	Kejelasan	246	75,69	Baik
3	Kepastian Waktu	209	64,30	Baik
4	Akurasi	260	80,00	Baik
5	Keamanan	257,5	79,07	Baik
6	Tanggung Jawab	221	68,00	Baik
7	Kelengkapan Sarana Prasarana	253,3	77,93	Baik
8	Kemudahan Akses	194,5	59,84	Cukup Baik
9	Kedisiplina, Kesopanan dan Keramahan	241,4	74,27	Baik
10	Kenyamanan	229,5	70,61	Baik

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2020

Pada umumnya masyarakat akan memberikan persepsi yang sangat baik atas pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik apabila:

1. Prosedur pendaftaran tanah tidak berbelit-belit atau mudah dipenuhi oleh masyarakat.
2. Biaya pembuatan sertifikat yang jelas dari Kantor Pertanahan.
3. Petugas memberikan informasi secara detail kepada masyarakat dengan tidak membedakan masyarakat.
4. Waktu penyelesaian sertifikat tidak terlalu lama.
5. Petugas selalu bertanggung jawab dan tidak pernah bosan dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah kepada masyarakat yang datang.
6. Petugas selalu memberikan pelayanan prima dengan bersikap ramah dan sopan santun terhadap semua masyarakat.

7. Adanya kemudahan akses bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan pendaftaran tanah secara sporadik.
8. Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap di Kantor Pertanahan.
9. Adanya kenyamanan saat masyarakat berada dilingkungan Kantor Pertanahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik berdasarkan 10 prinsip pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara berada pada kategori baik dengan nilai persentase sebesar 73,54 persen.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara untuk dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik, karena masih termasuk dalam kategori baik sehingga kedepannya bisa menjadi sangat baik. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan sebagai berikut:
 - a. Prinsip kejelasan, Kantor Pertanahan perlu mengadakan penyuluhan tentang pelayanan pendaftaran tanah pada semua lapisan masyarakat dan segera membuat papan informasi tentang standar pelayanan pertanahan dengan mencantumkan syarat-syarat dokumen kelengkapan berkas beserta waktu penyelesaiannya serta biaya pengurusan yang memuat seluruh biaya pendaftaran sehingga masyarakat tidak bertanya-tanya lagi tentang berapa jumlah biaya yang akan dikeluarkan untuk mengurus sertifikat.
 - b. Prinsip kepastian waktu, Kantor Pertanahan khususnya petugas pelaksana harus merespon dengan cepat saat ber-

kas permohonan pendaftaran sudah dalam proses, apabila ditemukan masih adanya kekurangan kelengkapan berkas harus segera diberitahu kepada masyarakat. Jangan sampai masyarakat beranggapan berkasnya sudah lengkap, ternyata masih ada kekurangan, sehingga terjadinya keterlambatan waktu untuk penyelesaian.

- c. Prinsip tanggung jawab, Kantor Pertanahan perlu memberikan motivasi dan bisa memberikan reward kepada petugas pelaksana yang menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik dan punishment kepada petugas pelaksana yang tidak menyelesaikan tugasnya dengan baik. Sehingga setiap petugas akan termotivasi untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
 - d. Prinsip kemudahan akses, Kantor Pertanahan perlu mengaktifkan kembali Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA) yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang akan mendaftarkan tanahnya secara sporadik, karena tidak semua lokasi tanah masyarakat letaknya berdekatan dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara.
2. Untuk penelitian selanjutnya perlu mengkaji lebih dalam lagi tentang aspek-aspek yang belum termasuk dalam penelitian ini atau analisis lain yang bisa digunakan terkait dengan pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A. 2007. Studi Penyusunan Indikator Kinerja Pelayanan Pertanahan Dalam Rangka Kegiatan Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali. Hasil Penelitian Puslitbang BPN-RI. Jakarta.

- Badan Pusat Statistik. 2009. Minahasa Utara dalam Angka. Kabupaten Minahasa Utara.
- Deutsche Gesellschaft Fur Technische Zusammenarbeit (GTZ) dan Lembaga Administrasi Negara. 2009. Peningkatan Pelayanan Publik melalui Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Keperintahan yang Baik pada unit pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Gorontalo.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Komputerisasi Kantor Pertanahan. Aplikasi KKP Web. (kkp.atrbpn.go.id)
- Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta. Bandung.
- Undang Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- Wibowo Arief. 2010. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo*. Fakultas Ekonomi Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia. Jakarta.