



Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai

Riska Irwan^{1*}, Jacoba D. Niga², David W. Rihi³, Jacob Wadu⁴

¹⁻⁴ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana, Kupang Nusa Tenggara Timur, Indonesia

riskairwan2003@gmail.com^{1*}, kobaniga@gmail.com, david.rihi@staf.undana.ac.id³,
jacob.wadu@staf.undana.ac.id⁴

Alamat Kampus: Jln Adisucipto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Korespondensi penulis: riskairwan2003@gmail.com

Abstract This research is entitled *The Effectiveness of Land Registration Administration Services at the Manggarai Regency Land Office*. This research was conducted with the aim of determining the effectiveness of land registration administration services at the Manggarai Regency Land Office. The research used in this study has a qualitative descriptive approach. This study examines the effectiveness of land registration administrative services, which focuses on inputs, processes, outputs and productivity. The results of this study show that the Manggarai Regency Land Office faces various challenges in land registration services, such as old buildings, limited space and equipment, and funding that depends on the State Budget with limited allocation. The main obstacles include low public understanding of the procedures and benefits of land certificates as well as administrative constraints. The implementation of registration is supported by digitalization and regulations such as Permendagri Number 18 of 2021, but there are still technical obstacles such as limited measuring tools, differences in land use data, and the risk of double certificates. Communication with applicants who are far from the office and delays in announcing results also hinder the public objection process. Indigenous peoples with their own legal structures are a challenge in the PTSL program due to a lack of understanding and cooperation, as well as a reliance on more affordable costs. However, the Land Office managed to meet the registration target with most of the processes being on time and services being considered good, supported by digital innovations that increase efficiency, transparency, and reduce land tenure practices.

Keywords: Service Effectiveness, Land Registration Administration, Digitalization, Community

Abstrak Penelitian ini berjudul *Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengkaji tentang efektivitas pelayanan administrasi pendaftaran tanah, yang menjadi fokusnya input, proses, output dan produktivitas. Hasil penelitian ini menunjukkan Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan pendaftaran tanah, seperti gedung tua, keterbatasan ruang dan perlengkapan, serta pendanaan yang bergantung pada APBN dengan alokasi terbatas. Hambatan utama meliputi rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur dan manfaat sertifikat tanah serta kendala administratif. Pelaksanaan pendaftaran didukung digitalisasi dan regulasi seperti Permendagri Nomor 18 Tahun 2021, namun masih ada kendala teknis seperti keterbatasan alat ukur, perbedaan data penggunaan tanah, dan risiko sertifikat ganda. Komunikasi dengan pemohon yang jauh dari kantor dan keterlambatan pengumuman hasil juga menghambat proses keberatan masyarakat. Masyarakat adat dengan struktur hukum tersendiri menjadi tantangan dalam program PTSL karena kurangnya pemahaman dan kerja sama, serta ketergantungan pada biaya yang lebih terjangkau. Meski demikian, Kantor Pertanahan berhasil memenuhi target pendaftaran dengan sebagian besar proses tepat waktu dan pelayanan dinilai baik, didukung inovasi digital yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan mengurangi praktik penguasaan tanah.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Administrasi Pendaftaran Tanah, Digitalisasi, Masyarakat

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada keterampilan, sikap, moral, etika, tanggung jawab, dan profesionalisme pemberi layanan kepada masyarakat. Tanah merupakan potensi penting negara untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat. Hubungan

manusia dengan tanah diatur melalui hak atas tanah yang terdiri dari hak tetap dan hak sementara sesuai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 Tahun 1960. Negara menguasai bumi, air, dan kekayaan alam untuk kemakmuran rakyat berdasarkan Pasal 33 ayat (3) UUD 1945, dan pengelolaan tanah diatur secara yuridis oleh negara.

Pendaftaran tanah adalah tugas negara yang dilakukan untuk memberikan kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah dan masyarakat. Sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan resmi diterbitkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan menjadi alat bukti kuat dalam sengketa tanah. Untuk menjamin efektivitas pelayanan administrasi pembuatan sertifikat, pemerintah mengatur standar pelayanan melalui Keputusan Direktur BPN Nomor 1 Tahun 2010 yang mengedepankan kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas. BPN sebagai lembaga pemerintah non departemen bertugas mengelola tanah secara terorganisir dan teratur sesuai amanat UUD 1945 dan peraturan perundang-undangan. Kantor Pertanahan di daerah, seperti Kabupaten Manggarai, merupakan pelaksana pelayanan pendaftaran dan pengelolaan tanah untuk mendukung pembangunan nasional dan kesejahteraan rakyat

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai merupakan lembaga yang memberikan pelayanan masyarakat dalam membuat sertifikat tanah di wilayah Kabupaten Manggarai. Sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, diharapkan para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan. Selama ini masyarakat secara umum masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan pejabat publik kepada masyarakat secara umum masih kurang, dan masyarakat masih terus mengeluhkan pelayanan publik kepada pejabat publik.

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat di wilayahnya. Namun, pelayanan yang diberikan selama ini masih dirasakan kurang memuaskan oleh masyarakat, yang mengeluhkan lambatnya proses, kurangnya informasi, serta sikap pegawai yang kurang ramah. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi pegawai, prosedur pelayanan yang berbelit dan lama, serta kurangnya kepastian hukum yang menyebabkan sengketa tanah di masyarakat, termasuk sengketa antar keluarga dan pemangku kepentingan. Selain itu, adanya dugaan pungutan liar juga menjadi kendala.

Proses pendaftaran tanah yang idealnya memakan waktu antara 5 hingga 98 hari kerja sering kali melampaui batas tersebut, sehingga menimbulkan antrian panjang dan ketidakpuasan masyarakat. Kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antara pegawai dan pemohon turut memperlambat penyelesaian permohonan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai menargetkan penyelesaian 9.248 sertifikat tanah pada tahun 2024, namun hingga kini baru sekitar 2.472 sertifikat yang selesai dan diserahkan kepada masyarakat, dengan banyak berkas masih dalam proses. Efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku aparat, serta interpretasi tugas yang berbeda-beda. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis ilmiah terhadap efektivitas pelayanan administrasi pendaftaran tanah di kantor tersebut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses, dan memenuhi harapan masyarakat sesuai visi dan misi lembaga.

Pada tahapan-tahapan pendaftaran tanah menyatakan bahwa selesainya proses awal permohonan pendaftaran tanah, yang meliputi kegiatan pengukuran, pemeriksaan tanah hingga diterbitkannya keputusan legislatif, dan pendaftaran hak (penerbitan sertifikat), membutuhkan waktu paling cepat 5 hari dan paling lambat 98 hari kerja. Namun yang terjadi selama ini adalah lambatnya proses penerbitan atau pembuatan sertifikat, sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya informasi mengenai tahapan-tahapan pendaftaran tanah. Hal ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian dalam memenuhi syarat-syarat yang diperlukan, sehingga menghambat proses pendaftaran.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai ditemukan bahwa terdapat kendala dalam pengurusan sertifikat tanah yang disebabkan karena kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan di bidang pelayanan administrasi pendaftaran tanah. Adanya daftar tunggu (antrian) yang panjang dapat menurunkan efektivitas layanan karena masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan sertifikat tanah mereka. Dimana masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami dan mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai dalam pendaftaran tanah. Selain itu, informasi yang tidak jelas atau penjelasan yang kurang memadai juga menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pengurusan dokumen.

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai mempunyai target pada tahun 2024 untuk menyelesaikan sertifikat tanah masyarakat sebanyak 9.248 sertifikat untuk 17 desa yang berada di Kabupaten Manggarai. Hingga saat ini pemberkesan yang sudah masuk dalam pemberkesan sebanyak 8.071. Dari target tersebut sertifikat yang sudah selesai dan di serahkan kepada masyarakat baru sebanyak 2.472. Dengan Kelurahan Bangka La'o dan Pong La'o sebanyak 1.624 sertifikat dari 9.248 target sertifikat itu. Dengan tambahan 848 sertifikat yang telah di selesaikan tetapi belum di serahkan pada masyarakat, (Pos-Kupang.com.2024).

Dengan demikian permasalahan-permasalahan yang merupakan tuntutan dalam menangani kendala-kendala yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari Kantor Pertanahan sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Dalam hal ini, mengetahui bahwa tercapainya efektivitas pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti perbedaan dalam menginterpretasikan tugas-tugas yang harus dilaksanakan, serta perilaku aparat dalam bekerja. Sehingga kedudukan dan peran aparat sangat penting dan menentukan keberhasilan dalam mengerjakan tugas-tugas yang dilaksanakan.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan teknik penentuan informan yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling* dengan 10 jumlah orang, kemudian informan yang telah disebutkan diatas akan diteliti dengan menggunakan teknik analisis data dari Milles dan Hurman yang memiliki 3 langkah yaitu *reduction*, *display* dan *conclusion*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai berfokus pada kecepatan, kualitas, dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan pendaftaran tanah. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa indikator yang menjadi hasil penelitian, yang akan di jelaskan dalam beberapa bagian.

Untuk mengkaji lebih jauh terkait efektivitas pelayanan administrasi pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai, penulis mengacu pada teori efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) yang terdiri dari 4 indikator, yakni: (1) input, (2) proses, (3) hasil, (4) produktivitas.

Input

- **Sarana dan Prasarana**

Peraturan tentang sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai terutama diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) No. 2 Tahun 2023. Peraturan ini menetapkan standardisasi yang komprehensif meliputi gedung kantor, ruangan kantor, perlengkapan kerja, dan Alat Angkutan Darat Bermotor (AADB) dinas operasional. Dalam hal yang terkait dengan sarana dan prasaran yang menunjang pelayanan ada pada Kantor

Pertanahan Kabupaten Manggarai mencakup kantor yang memadai seperti ruang kerja, wc, peralatan, serta teknologi informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang dilakukan oleh penulis di lapangan, kondisi sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai masih banyak kekurangan yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2023, terdapat standar yang mengatur sarana dan prasarana kerja di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, termasuk Kantor Pertanahan. Standardisasi ini meliputi empat aspek utama, yaitu gedung kantor, ruangan kantor, perlengkapan kerja, dan alat angkutan darat bermotor (AADB) dinas operasional.

Gedung kantor harus memenuhi kriteria tertentu agar pelaksanaan tugas dan fungsi dapat berjalan optimal. Gedung tersebut menjadi pusat seluruh aktivitas pelayanan pertanahan, mulai dari pendaftaran tanah hingga penyelesaian sengketa. Ruangan kantor harus dirancang sesuai fungsi, seperti ruang pelayanan publik, ruang rapat, ruang arsip, dan ruang kerja pegawai. Selain itu, ruang khusus seperti ruang mediasi untuk penyelesaian sengketa pertanahan juga sangat dibutuhkan sebagai bagian dari pelayanan yang komprehensif. Namun, di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai, gedung kantor yang digunakan sudah tua dan tidak memadai. Banyak ruang yang belum tersedia untuk memenuhi standar pelayanan yang diatur, termasuk ruang mediasi yang belum ada. Kondisi ini menghambat pelaksanaan tugas dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dari segi perlengkapan kerja, kantor ini mengalami kekurangan signifikan. Meja dan kursi kerja yang ada sudah usang, lemari arsip tidak tertata dengan rapi dan kondisinya sudah tua, serta komputer dan printer yang tersedia tidak mencukupi kebutuhan pegawai. Akibatnya, beberapa pegawai terpaksa menggunakan laptop pribadi untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Padahal, saat ini hampir seluruh pelayanan pertanahan sudah dilakukan secara online, sehingga kekurangan alat-alat pendukung ini menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Penyimpanan dokumen dan warkah pertanahan yang tidak tertata dengan baik juga menyulitkan pegawai dalam mencari berkas yang dibutuhkan.

Selain itu, dari segi alat angkutan darat bermotor (AADB) untuk dinas operasional, Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai juga mengalami keterbatasan. Saat ini tersedia enam unit sepeda motor dinas, yang masing-masing digunakan oleh

seksi teknisi, tata usaha, pengukuran, dan penetapan. Namun dua motor sudah tidak dapat digunakan karena kondisi yang sudah tua dan rusak. Kantor ini tidak memiliki mobil dinas sendiri dan harus menyewa mobil setiap tahun untuk menunjang kegiatan operasional, sehingga hal ini menyulitkan mobilitas pegawai dalam melaksanakan tugas, terutama untuk kegiatan lapangan seperti pengukuran tanah dan penyelesaian sengketa. Kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai ini menjadi tantangan serius dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pertanahan di Kabupaten Manggarai. Selain berdampak pada pelayanan, hal ini juga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pertanahan.

- **Sumber Anggaran / Pembiayaan**

Regulasi mengenai anggaran dan pembiayaan di lingkungan Kantor Pertanahan Indonesia diatur melalui kerangka hukum multidimensi yang mencakup alokasi anggaran negara, skema pembiayaan layanan pertanahan, serta standar biaya operasional. Sistem ini dirancang untuk mendukung efektivitas pelayanan publik sekaligus menjamin akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. Kerangka regulasi ini mencakup Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri Keuangan, dan Peraturan Menteri Agraria/Tata Ruang yang saling terintegrasi dalam membentuk sistem keuangan terpadu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 9 Agustus 2023, penyerapan anggaran atau penggunaan anggaran untuk kegiatan rutin di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai masih sangat dipengaruhi oleh dana resmi, yaitu dananya APBN. Saya sangat paham mengapa BPN tidak dapat melakukan pengadaan alat tulis, kendaraan dinas, dan bahkan tidak bisa membayarkan gaji pegawai gaji PPPK 2024 karena anggaran gaji yang ditetapkan hanya sampai Februari 2025 dan sebelumnya telah dialokasikan.

Pembiayaan pendaftaran tanah yang bersifat transparan dan dapat diakses secara online masih selaras dengan anggapan masyarakat tentang proses pengajuan yang memakan waktu lama. Sikap tersebut menyebabkan banyak orang mendatangi calo yang sebenarnya kepentingan utama adalah menambah biaya. Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sertifikat tanah menjadi alasan utama rendahnya partisipasi masyarakat. Menurut data yang ada, anggaran belanja operasional dan pegawai pada Dinas Pertanahan, Perumahan Rakyat, dan Kawasan Permukiman milik Kabupaten Manggarai FY 2024 mengindikasikan penurunan. Keberhasilan selalu

diukur dari capaian yang diperoleh dalam setiap tahapan sehingga pada Desember 2024 penerbitan sertifikat tanah sudah mencapai 100% sebagai salah satu tanda pendaftaran dibuka.

- **Pegawai-pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai**

Pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan di Indonesia diatur melalui seperangkat peraturan yang mencakup aspek rekrutmen, hak dan kewajiban, delegasi kewenangan, hingga tata kelola administrasi. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai, jumlah pegawai yang dimiliki sebanyak 44 orang. Setiap pegawai memiliki masing-masing fungsi jabatan yang telah dikoordinir untuk memberikan pelayanan terhadap Masyarakat. Yang terjadi Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai masih mengslsmin kekurangan jumlah pegawai dan staf ahli.

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai memiliki 44 pegawai, namun masih mengalami kekosongan pada beberapa posisi penting seperti Kepala Kantor, Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan, Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan, serta Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Meskipun demikian, pegawai yang ada telah ditempatkan sesuai bidang dan kemampuan sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kantor ini merupakan bagian dari Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan yang dibentuk pada 2016 berdasarkan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati. Kekosongan jabatan struktural tersebut menjadi tantangan serius karena dapat menghambat pengambilan keputusan, koordinasi antar bagian, serta penyelesaian masalah teknis dan administratif, termasuk sengketa tanah, sehingga mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan pertanahan di Kabupaten Manggarai.

Proses

- **Permintaan Pendaftaran**

Permintaan pendaftaran dalam tahapan pendaftaran tanah merupakan langkah awal yang diajukan oleh pihak yang berkepentingan (pemegang hak atau kuasanya) untuk mendaftarkan hak atas bidang tanah. Pemohon datang ke kantor BPN dengan membawa dokumen persyaratan seperti surat permohonan pengukuran, bukti alas hak, fotokopi KTP/KK, bukti pembayaran PBB, surat pernyataan penguasaan fisik tanah, dan surat pernyataan pemasangan tanda batas serta persetujuan tetangga batas tanah.

Tahap permohonan pendaftaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai sudah berjalan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang

muncul, terutama terkait pemahaman masyarakat yang masih minim mengenai sertifikat tanah. Banyak masyarakat yang merasa sudah menjadi pemilik tanah sehingga menganggap tidak perlu memiliki sertifikat sebagai bukti kepemilikan. Selain itu, pemahaman masyarakat tentang kekuatan surat-surat seperti bukti jual beli tanah juga masih kurang. Masyarakat kurang memahami proses pendaftaran tanah secara menyeluruh dan cenderung lebih memilih mengurus kepemilikan tanah secara adat daripada melalui pembuatan sertifikat resmi.

Selanjutnya, masyarakat juga lebih memilih menunggu adanya proyek Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk mengurus sertifikat tanahnya. Di sisi lain, terdapat kendala terkait payung hukum yang belum sepenuhnya mendukung proses permohonan pendaftaran. Meskipun permohonan dari masyarakat didukung oleh peraturan yang ada, aplikasi atau pelaksanaannya belum sepenuhnya mendukung peraturan tersebut. Contohnya adalah pada kasus pemecahan hak tanggungan dan penghapusan hak karena perpindahan kewarganegaraan.

- **Pembuatan Peta Dasar Pendaftaran**

Proses pembuatan peta dasar pendaftaran tanah merupakan salah satu tahapan penting dalam penyelenggaraan pendaftaran tanah yang berfungsi sebagai dasar pemetaan bidang-bidang tanah dan unsur geografis di suatu wilayah.

Pada tahap pembuatan peta dasar pendaftaran, dahulu peta dasar dibuat berdasarkan penyebaran titik orbit. Namun, saat ini pembuatan peta dasar dilakukan berdasarkan penyebaran foto udara. Penyebaran foto udara ini anggarannya hanya bersumber dari proyek-proyek tertentu. Sebagai contoh, pada tahun ini jika hanya satu desa yang mendapatkan proyek, maka hanya desa tersebut yang dapat memanfaatkan foto udara tersebut, sementara desa lainnya tidak. Oleh karena itu, pembuatan peta dasar ini kurang efektif karena sangat bergantung pada anggaran DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran).

- **Penetapan Batas-Batas Tanah**

Tahapan proses penetapan batas-batas tanah pada pendaftaran tanah adalah langkah penting untuk menentukan dan menetapkan batas fisik bidang tanah yang akan didaftarkan. Pemegang hak atas tanah yang akan didaftarkan bersama dengan pemilik atau penguasaan tanah yang berbatasan menunjuk dan menunjukkan batas-batas bidang tanah yang dimiliki.

Sebelum Permendagri Nomor 18 Tahun 2021 diberlakukan, pemilik tanah tidak diwajibkan memiliki foto pilar sebagai syarat pendaftaran tanah. Namun, sejak peraturan ini berlaku, setiap bidang tanah yang didaftarkan harus menanam pilar di setiap batas dan melampirkan foto pilar sebagai bukti fisik batas tanah. Ketentuan ini bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat bukti batas fisik tanah. Kewajiban ini memberikan dampak positif dengan mempercepat proses penetapan batas tanah dan mengurangi potensi sengketa, karena batas tanah menjadi lebih jelas dan disepakati oleh pihak terkait. Hal ini sesuai dengan asas *Contradictoire Delimitatie* yang mengharuskan penetapan batas dilakukan secara terbuka dan melibatkan pihak-pihak berbatasan.

Selain itu, sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dan Peraturan Menteri Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997, penetapan batas tanah harus dengan tanda batas di setiap sudut yang disepakati dan dipelihara oleh pemegang hak. Teknologi modern seperti GPS dan GIS digunakan untuk meningkatkan akurasi pengukuran, namun pilar fisik tetap penting sebagai tanda batas yang nyata di lapangan. Dengan demikian, Permendagri Nomor 18 Tahun 2021 merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kepastian hukum dan mempercepat proses pendaftaran tanah melalui penanaman pilar dan dokumentasi foto sebagai bukti fisik batas tanah.

- **Pengukuran dan Pemetaan Tanah**

Proses pengukuran dan pemetaan tanah pada pendaftaran tanah adalah tahapan yang bertujuan untuk menentukan batas, luas, dan lokasi bidang tanah secara resmi dan akurat. Pada tahapan pengukuran dan pemetaan tanah, permasalahan yang muncul disebabkan oleh pemilik tanah yang tidak menguasai secara fisik tanah miliknya. Hal ini terjadi saat petugas turun untuk melakukan pengukuran, namun pemilik tanah tidak mengetahui batas-batas tanah yang dimiliki. Pada pendaftaran tanah pertama kali, terkadang pemilik tanah memiliki bidang tanah yang termasuk dalam kawasan sepandan pantai atau aliran sungai, sehingga petugas tidak dapat melakukan pengukuran. Berdasarkan hal tersebut, penghambat utama pada tahap ini adalah penguasaan fisik tanah oleh pemilik, perbedaan penggunaan tanah yang dimohonkan dengan data RT/RW, serta adanya bidang tanah yang masuk dalam kawasan hutan, di mana fungsi hutannya sudah hilang namun peta belum diperbarui.

Selain itu, kendala yang dihadapi petugas adalah kekurangan alat ukur. Saat ini, proses pengukuran bidang tanah menuntut tingkat akurasi yang lebih tinggi sehingga membutuhkan alat yang lebih canggih. Namun, kantor hanya memiliki tiga alat ukur, sehingga pelayanan menjadi terhambat. Faktor topografi Kabupaten Manggarai juga

memengaruhi proses pengukuran, karena cuaca yang cenderung turun hujan setelah pukul 12 siang. Kondisi ini berisiko terhadap keselamatan alat ukur yang rentan terhadap sambaran petir, sehingga memperlambat pelaksanaan pengukuran.

- **Pembuatan Daftar Tanah, Surat Ukur dan Pembuktian Hak**

Pengukuran dan pemetaan bidang tanah merupakan langkah utama dalam pendaftaran tanah, yang meliputi pembuatan peta dasar pendaftaran dan penetapan batas bidang tanah. Proses ini dilakukan dengan mengukur letak, batas, dan luas bidang tanah secara akurat menggunakan alat ukur seperti teodolit digital dan metode pengukuran tertentu, kemudian hasilnya dituangkan dalam gambar ukur, peta bidang tanah, dan peta pendaftaran. Setelah pengukuran selesai, bidang tanah yang sudah dipetakan akan dibukukan dalam daftar tanah dan dibuatkan surat ukur. Surat ukur adalah dokumen resmi yang memuat data fisik bidang tanah, termasuk batas-batas, luas area, dan informasi topografi yang menjadi dasar legalitas kepemilikan tanah serta acuan dalam perencanaan pembangunan. Dalam pendaftaran hak atas tanah yang berasal dari konversi hak lama, pembuktian kepemilikan dilakukan dengan alat bukti seperti dokumen tertulis, keterangan saksi, dan pernyataan yang bersangkutan. Bukti ini dianggap cukup oleh Panitia Ajudikasi atau Kepala Kantor Pertanahan untuk memenuhi syarat pendaftaran hak tanah.

Proses pembuatan daftar tanah, surat ukur, dan pembuktian hak saat ini banyak dilakukan secara elektronik sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2021 dan Nomor 3 Tahun 2023. Surat ukur berfungsi sebagai dokumen utama yang memuat informasi fisik dan batas-batas tanah serta identitas lahan, menjadi bukti resmi dalam pendaftaran sertifikat tanah. Sistem elektronik memungkinkan penyimpanan dokumen seperti surat ukur, peta bidang tanah, dan sertifikat secara digital dalam pangkalan data yang dapat diakses online, mempercepat proses pendaftaran dan memudahkan akses masyarakat.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala, terutama terkait perbedaan data antara hasil cetak surat ukur dengan data yang tersimpan di aplikasi sistem, yang menimbulkan kebingungan dan potensi kesalahan administrasi. Selain itu, komunikasi dengan pemohon seringkali sulit, terutama jika pemohon berada jauh dari kantor pertanahan, menimbulkan hambatan biaya dan koordinasi. Permasalahan internal seperti klaim dari pihak lain atau perseteruan keluarga juga menghambat proses pembuktian hak.

Pembuktian hak sendiri memiliki dua aspek penting: pembuktian di mata pengadilan yang mengharuskan pemilik menunjukkan penguasaan fisik seperti pilar batas dan dokumen sah, serta pembuktian yang bersifat publik melalui asas publisitas, di mana hasil pengukuran dan data diumumkan secara terbuka kepada masyarakat dan pihak berkepentingan.

Digitalisasi pendaftaran tanah membawa kemajuan signifikan, namun masih diperlukan peningkatan infrastruktur, sumber daya manusia, sosialisasi, dan komunikasi antara petugas dan pemohon agar proses pendaftaran berjalan lebih efisien, akurat, dan memberikan kepastian hukum yang kuat bagi masyarakat.

- **Pengumuman dan Pengesahan Hasil**

Tahapan proses Pengumuman dan Pengesahan Hasil pada pendaftaran tanah merupakan bagian penting dalam rangkaian pendaftaran tanah, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan kesempatan kepada pihak berkepentingan untuk mengajukan keberatan. Setelah proses pembuktian selesai baru dilaksanakan tahapan pengumuman dan pengesahan hasil, dimana pengumuman ini adalah hasil pengukuran yang dilakukan diumumkan dalam bentuk peta dengan daftar nama, dimana di peta hanya di cantumkan gambar, nama, dan luas, selain itu adalah informasi yang dikecualikan. Untuk persetujuan pemohon ditandai dengan memberikan tanda tangan pada gambar ukur. Setelah ditanda tangani berarti sertifikat sudah sah dan di setujui.

Proses pengumuman dan pengesahan hasil pendaftaran tanah sering mengalami hambatan, terutama ketika pemilik tanah sulit dihubungi atau tidak berada di tempat, sehingga pengukuran dan pengumuman batas tanah terhambat dan pengesahan hasil pendaftaran sulit dilakukan tepat waktu. Selain itu, tidak semua pihak berkepentingan mendapatkan informasi pengumuman secara merata, khususnya di daerah terpencil atau masyarakat yang kurang memahami prosedur, sehingga berpotensi menimbulkan keberatan dari pihak yang merasa dirugikan.

Menurut Pasal 26 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, pengumuman daftar isian pendaftaran dan peta bidang tanah harus dilakukan selama 30 hari untuk pendaftaran sistematis dan 60 hari untuk sporadik, melalui kantor panitia adjudikasi, kantor desa/kelurahan, dan media massa. Namun, dalam pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), pengumuman hanya berlangsung 14 hari kalender sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 12 Tahun 2017,

yang menimbulkan perdebatan karena dianggap mengurangi kesempatan masyarakat mengajukan sanggahan demi percepatan pendaftaran.

Di lapangan, pengumuman elektronik sering terlambat atau tidak disertai pengumuman fisik di lokasi strategis, merugikan masyarakat terutama di daerah terpencil yang sulit mengakses informasi. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pengumuman juga menjadi penghambat, karena banyak yang tidak menyadari perlu memantau pengumuman untuk memastikan keabsahan data tanah dan mencegah klaim sepihak.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 77 PK/TUN/2015 menegaskan bahwa sertifikat yang diterbitkan tanpa proses pengumuman sesuai ketentuan dapat dibatalkan karena melanggar asas pemerintahan yang baik dan menghilangkan kesempatan pihak berkepentingan mengajukan sanggahan.

- **Pembukuan dan Penerbitan Sertifikat**

Pembukuan hak adalah proses pencatatan dan pendokumentasian hak atas tanah dalam buku tanah yang dilakukan oleh pejabat pendaftaran tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN). Proses ini merupakan bagian penting dalam rangka memberikan kepastian hukum atas hak atas tanah yang telah didaftarkan. Pembukuan ini mencakup pengumpulan, pengolahan, dan pencatatan data fisik dan yuridis bidang tanah ke dalam daftar tanah dan buku tanah secara sistematis. Penerbitan sertifikat tanah merupakan tahap akhir dari proses pendaftaran tanah yang memberikan kepastian hukum kepada pemilik tanah.

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai, pada tahapan pembukuan dan penerbitan sertifikat tanah menghadapi kendala kompleks yang berasal dari beberapa faktor. Kesalahan data yang diberikan oleh pemohon sering terjadi, seperti dokumen tidak lengkap, data fisik yang tidak sesuai kondisi lapangan, serta ketidaksesuaian data yuridis seperti surat kepemilikan yang kurang valid. Di sisi administrasi kantor pertanahan, terdapat kesalahan pencatatan, pengarsipan yang tidak rapi, dan kurangnya sinkronisasi antara sistem manual dan digital, yang menghambat proses verifikasi dan berpotensi menimbulkan sertifikat ganda atau data tidak akurat.

Selain itu, sengketa kepemilikan tanah menjadi masalah utama yang memperlambat proses pembukuan dan penerbitan sertifikat. Sengketa ini sering berupa tumpang tindih hak atas tanah, di mana beberapa pihak mengklaim bidang tanah yang sama, yang diperparah oleh data pendaftaran yang belum terintegrasi secara digital dan belum diperbarui secara menyeluruh. Gugatan di pengadilan, baik Pengadilan Negeri

maupun Peradilan Tata Usaha Negara, juga menyebabkan penundaan hingga ada putusan hukum yang berkekuatan tetap. Perbedaan antara data fisik di lapangan dan data yuridis dalam dokumen hukum, seperti batas tanah yang tidak jelas atau berubah, serta ketidaksesuaian peta dengan dokumen kepemilikan, turut menambah kompleksitas masalah.

Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas administrasi, digitalisasi data yang lebih baik, serta penyelesaian sengketa secara efektif agar proses pembukuan dan penerbitan sertifikat tanah di Kabupaten Manggarai dapat berjalan lebih lancar, akurat, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Output

- **Sertifikat Tanah Yang Selesai Sesuai Dengan Waktu Yang Di Tetapkan**

Efektivitas pelayanan administrasi pendaftaran tanah diukur berdasarkan kuantitas pendaftaran yang berhasil diproses dan diselesaikan dalam waktu tertentu, serta akurasi data yang dikumpulkan dan ketepatan waktu penerbitan sertifikat tanah. Semakin banyak pendaftaran yang diproses dengan benar dan sesuai jadwal, semakin efektif pelayanan tersebut. Pelayanan yang efektif juga menuntut data yang akurat dan proses yang tepat waktu agar memberikan kepastian hukum bagi pemohon. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menjadi contoh upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dengan target pendaftaran yang jelas, integrasi proses, dan pemanfaatan digitalisasi untuk mempercepat layanan. Namun, efektivitas ini masih dipengaruhi oleh faktor seperti sosialisasi kepada masyarakat, kesiapan sumber daya manusia, serta kendala administratif yang perlu terus diperbaiki agar tujuan pendaftaran tanah dapat tercapai secara optimal.

Di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai, efektivitas dalam penyelesaian penerbitan sertifikat tanah tergolong cukup baik dengan sebagian besar proses selesai sesuai waktu yang ditetapkan meskipun ada beberapa keterlambatan. Keterlambatan ini terutama disebabkan oleh dokumen pemohon yang tidak lengkap atau tidak sesuai, sehingga proses verifikasi dan validasi memerlukan waktu tambahan. Tahapan administratif seperti pengukuran ulang, verifikasi data fisik dan yuridis, serta penyelesaian sengketa juga memakan waktu agar sertifikat yang diterbitkan memiliki kepastian hukum yang kuat. Selain itu, kurangnya komunikasi dan responsivitas pemohon turut memperlambat proses.

Secara umum, masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai, terutama terkait

kemudahan akses layanan, transparansi proses, dan upaya percepatan penerbitan sertifikat. Namun, kendala seperti ketidakpastian waktu penyelesaian pada kasus tertentu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran, serta hambatan geografis dan biaya transportasi bagi pemohon yang berdomisili jauh dari kantor pertanahan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Produktivitas

- **Perbandingan Jumlah Sertifikat Tanah Yang Selesai Dengan Yang Di Mohonkan**

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran tanah, produktifitas adalah perbandingan antara keluaran (output) dengan masukan (input) yang digunakan dalam suatu proses, mencakup kuantitas, kualitas, atau sebagai ukuran penggunaan sumber daya dalam organisasi. Produktivitas dapat diukur dari jumlah pendaftaran tanah yang berhasil diproses dalam waktu tertentu. Semakin banyak pendaftaran yang diproses dengan benar, semakin tinggi produktivitasnya.

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai terus mengoptimalkan proses pendaftaran tanah agar permohonan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Secara umum, target penerbitan sertifikat terpenuhi sesuai rencana, namun hambatan utama muncul dari kurangnya kerja sama pemohon, seperti dokumen tidak lengkap dan kurangnya pemahaman serta partisipasi aktif dalam prosedur administrasi. Komunikasi yang kurang efektif antara pemohon dan petugas juga memperlambat proses.

Kantor Pertanahan cenderung memprioritaskan kuantitas penyelesaian permohonan dibandingkan kualitas pelayanan, yang dapat mengurangi ketelitian dan kepuasan pemohon. Meski demikian, berbagai inovasi dan pembenahan sistem kerja terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sebagai bagian dari transformasi digital, Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai telah meluncurkan layanan elektronik dan penerbitan sertifikat elektronik sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 2023. Digitalisasi ini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keamanan data serta mengurangi risiko kehilangan atau pemalsuan dokumen. Pelayanan elektronik mengurangi kebutuhan masyarakat datang langsung ke kantor hingga 80 persen, mempercepat proses, dan meminimalkan potensi praktik mafia tanah. Masyarakat dapat memantau status permohonan secara online dan memperoleh dokumen dengan cepat dan aman.

Masyarakat umumnya puas dengan kemudahan akses layanan dan transparansi proses yang semakin baik. Namun, kendala seperti kurangnya sosialisasi prosedur pendaftaran dan hambatan geografis bagi pemohon yang tinggal jauh dari kantor pertanahan masih perlu diatasi untuk meningkatkan pelayanan secara menyeluruh.

4. KESIMPULAN

Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah yang efektif, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor pada setiap indikator efektivitas (input, proses, output, dan produktivitas). Keterbatasan sarana dan prasarana, anggaran yang terbatas, serta kurangnya pemahaman masyarakat menjadi hambatan utama pada input.

Dalam proses, kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya sertifikasi, keterbatasan anggaran untuk pemetaan, kendala teknis dan administratif, serta masalah komunikasi menghambat kelancaran. Meskipun target penyelesaian sertifikat tanah secara umum tercapai, keterlambatan masih terjadi karena dokumen yang tidak lengkap dan kurangnya komunikasi, yang memengaruhi output.

Upaya inovasi digital dan transparansi telah meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat, tetapi hambatan geografis dan sosialisasi yang kurang merata tetap menjadi kendala. Secara keseluruhan, Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai perlu meningkatkan edukasi masyarakat, penyempurnaan regulasi, serta perbaikan infrastruktur dan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepastian hukum yang lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Alfisa Rizky Zatira & Muhammad Husni Thamrin. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Professional*, 9(2), 383–392.
- Antoso, Urip. 2008. *Hukum Agraria dan Hak-hak Atas Tanah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- As, F. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. *15(1)*, 37–48.
- Donni Juni Priansa, dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Feronica Bormasa, M., Sos, S., & Si, M. (2022). *Kepemimpinan Dan Efektivitas Kerja*.

- FX. Sumarja. 2015. *Hukum Pendaftaran Tanah, Edisi Revisi*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Gampung, O. A. (2014). Konflik Tanah di Kabupaten Manggarai Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Politik Muda*, 3(1), 49–57.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harsono, Boedi. 2002. *Hukum Agraria Indonesia (Himpunan PeraturanPeraturan Hukum Tanah)*. Cetakan Kelimabelas. Edisi Revisi. Jakarta: Djambatan.
- Herman Hermit. 2004. *Cara Memperoleh Sertifikat Tanah Hak Milik, Tanah Negara, dan Tanah Pemda*. Cetakan I. Bandung: Mandar Maju.
- Herman, Hermit. 2004. *Cara Memperoleh Sertifikat Tanah Hak Milik, Tanah Negara, dan Tanah Pemda*. Cetakan I. Bandung: Mandar Maju.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Kinalang, E., Pelayanan, S. A., Berbasis, P., Di, E., Kotamobagu, K., Di, S., Komunikasi, D., & Informatika, D. (2022). Sitta Inka Putri Mamonto, Ismail Rachman, Neni Kumayas.
- Lijan Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodelogi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ropo, R. (2024, July 14). Kantor Pertanahan Manggarai ditargetkan 9.248 sertifikat tanah masyarakat, 1.624 sudah diserahkan. *Pos-kupang.com*.
- Sapioper, H. C. M., Flassy, M., & Ilham, I. (2021). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 89–110.
- Sedermayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Tangerang: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanggungan, D. H., Luar, W., Kementerian, B., Dan, A., Ruang, T., & Pertanahan, B. (2015). *Hukum Pertanahan (Hak-Hak Atas Tanah)*.
- Tiardas Siburian. (2022). Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.
- Yulianti, I. (2022). Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.