



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



OMBUDSMAN BRIEF

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANAH PADA DESA/KELURAHAN DI KABUPATEN BANGKA PROPVINSI BANGKA BELITUNG

Tahun 2018

OMBUDSMAN BRIEF

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANAH PADA DESA/KELURAHAN DI KABUPATEN BANGKA

RINGKASAN EKSEKUTIF

1. Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
3. Pasal 54 ayat (8) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a, Pasal 20 ayat (1), Pasal 26, dan Pasal 33 ayat (3) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri

LATAR BELAKANG

Masalah pertanahan merupakan salah satu permasalahan mendasar yang menjadi pusat perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Upaya Pemerintah dalam pemberian pelayanan dibidang pertanahan dirasa perlu untuk terus dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas layanan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara idealnya harus mempunyai standar operasional prosedur dalam layanan yang diberikan. Hal ini sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik. Standar Operasional Prosedur Pelayanan memiliki peran yang sangat penting guna terselenggaranya pelayanan dengan baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52). Terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan, Standar Operasional Prosedur dapat memberikan kepastian layanan yang diselenggarakan. Kepastian layanan tersebut dapat berupa kepastian terhadap produk layanan yang diberikan, kepastian terhadap waktu pelayanan, kepastian terhadap biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan bahkan dapat memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara dan penerima layanan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

Didalam pelaksanaannya, Standar Operasional Prosedur merupakan bagian komponen yang tak terpisahkan dengan komponen standar layanan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Didalam Standar Operasional Prosedur

(SOP) biasanya mengatur hal-hal yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, persyaratan, jangka waktu dan biaya. Sudah merupakan keharusan bagi penyelenggara yang memberikan layanan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan penerbitan surat tanah pada Desa/Kelurahan guna meminimalisir potensi-potensi pelanggaran yang mungkin saja terjadi.

Pelayanan dalam Bidang Pertanahan di Desa/Kelurahan dan Kecamatan pada Kabupaten Bangka

Didalam Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka terkait pelayanan administrasi dalam pembuatan surat tanah telah membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 10 Tahun 2014 tentang Izin Membuka Tanah Negara dan terkait pelaksanaan teknis tata caranya telah membentuk Peraturan Bupati Bangka Nomor 1 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemberian Izin Membuka Tanah Negara. IMTN (Izin Membuka Tanah Negara) adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan dalam rangka kegiatan membuka dan/atau mengambil manfaat tanah dan mempergunakan/menggarap tanah negara yang belum terdaftar dan/atau dilekati hak atas tanah dan/atau bersertifikat sesuai ketentuan yang berlaku.



Namun dalam pelaksanaannya dijumpai banyak permasalahan, dimana sebagian besar masyarakat sebagai pengguna cenderung enggan mengajukan permohonan pembuatan IMTN. Masyarakat lebih suka mengajukan pembuatan SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah). Hal ini dikarenakan IMTN tersebut tidak dapat digunakan sebagai jaminan sebagaimana ketentuan Pasal 21 ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 10 Tahun 2014 tentang Izin Membuka Tanah Negara.

Memperhatikan hal diatas, Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka pun memperbolehkan masyarakat sebagai pengguna untuk memilih apakah ingin mengajukan pembuatan IMTN atau pembuatan SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah).

Proses Pelayanan Pembuatan Surat SPPFBT di Desa/Kelurahan dan Kecamatan pada Kabupaten Bangka

Bentuk Komponen Standar Operasional Prosedur yang akan difokuskan berupa Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Jangka Waktu dan Biaya/Tarif. Berdasarkan hasil observasi lapangan pada 17 Desa/Kelurahan di Kabupaten Bangka, 15 Pengguna Layanan dan 8 Kecamatan di Kabupaten Bangka diperoleh data sebagai berikut :

1. Rata-rata jumlah pengguna layanan pembuatan SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah) di Desa/Kelurahan sekitar 200 pengguna layanan per tahun;
2. Tidak adanya dasar hukum (Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan) dalam pelayanan pembuatan surat tanah SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah);
3. Sebagian besar penyelenggara tidak memiliki Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif dalam pelayanan pembuatan surat tanah SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah).
4. Tidak adanya Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam

pelayanan pembuatan surat tanah SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah).

5. Tidak adanya jangka waktu yang jelas untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pembuatan surat tanah SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah).
6. Sebagian besar penyelenggara tidak memungut biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan pembuatan surat tanah SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah). Namun masih terdapat penyelenggara yang memungut biaya dalam pelayanan pembuatan surat tanah SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah).
7. Menurut pengakuan sebagian masyarakat pengguna layanan, terkadang pengguna layanan memberi uang transportasi kepada penyelenggara dengan alasan kasihan dan sungkan terhadap layanan pengukuran lahan milik masyarakat;
8. Sebagian besar pengguna layanan yang diobservasi mengeluhkan lamanya proses pembuatan SPPFBT (Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan Bangunan atas Tanah), hal ini dikarenakan tidak adanya kejelasan terhadap standar waktu pelayanan.

TEMUAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan surat tanah pada Desa/Kelurahan dan Kecamatan di Kabupaten Bangka, terdapat beberapa temuan yang sangat krusial terkait pelayanan publik yang diselenggarakan di Desa/Kelurahan. Pertama, Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memberikan layanan penerbitan surat tanah tidak mempunyai pedoman baku yang dijadikan sebagai standar layanan. Masing-masing Penyelenggara di Desa/Kelurahan memberikan layanan berdasarkan dengan kebiasaan dan mengadopsi standar layanan terkait pengurusan Izin Membuka Tanah Negara (IMTN). Kedua, tidak adanya kepastian waktu dalam layanan yang diberikan. Jangka waktu pelayanan penerbitan SPPFBT merupakan



hal yang paling banyak dikeluhkan oleh pengguna layanan. Keluhan pengguna sebagian besar disebabkan karena lamanya penerbitan SPPFBT. Ketiga, tidak adanya

standar biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan. Terhadap permasalahan biaya layanan, penyelenggara kesulitan dalam memungut biaya. Dikarenakan tidak adanya peraturan yang secara tegas berkaitan dengan biaya yang ditimbulkan, pihak penyelenggara dikhawatirkan akan memungut biaya yang tidak diperkenankan (Pungutan Liar).

SARAN

1. Agar kiranya Bupati Bangka dapat memberikan kapastian dan perlindungan hukum baik bagi pengguna maupun penyelenggara layanan dengan menerbitkan instrumen hukum berupa Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati ataupun bentuk aturan/keputusan Kepala Daerah yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan surat tanah pada Desa/Kelurahan.
2. Agar kiranya Bupati Bangka dapat menginstruksikan kepada Intsansi terkait untuk menyusun Standar Operasional Prosedur pelayanan pembuatan surat tanah pada Desa/Kelurahan guna penyeragaman terkait mekanisme dan prosedur, jangka waktu dan biaya terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Agar kiranya Bupati Bangka dapat menginstruksikan kepada Intsansi terkait untuk mensosialisasikan pentingnya penyusunan standar pelayanan publik khususnya terkait pelayanan pembuatan

surat tanah pada Desa/Kelurahan dan melakukan upaya pencegahan guna menghindari adanya permintaan imbalan / pungutan liar (Pungli) oleh penyelenggara kepada pengguna layanan.

PENUTUP

Dalam implementasinya, Standar Operasional Prosedur merupakan bagian yang vital guna menjamin kelancaran pelayanan yang diselenggarakan. Penyelenggara Pelayanan Publik di Desa/Kelurahan dan Kecamatan sudah seyogyanya memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pihak penyelenggara layanan publik mau tidak mau harus menyusun Standar Operasional Prosedur dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan.

REFERENSI

Laporan *Rapid Assessment* Standar Operasional Prosedur dalam Penerbitan Surat Tanah Pada Kantor Desa dan Camat Non PPATS di Pemerintah Kabupaten Bangka, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung, 2018



OMBUDSMAN

REPUBLIK INDONESIA



OmbudsmanRI137 0821.3737.3737

pengaduan@ombudsman.go.id

Ombudsman Republik Indonesia
Jl.H.R.Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telp: (021) 5296 0894 / 5296 0895
Fax: (021) 5296 09907 / 5296 0908