



Efektivitas Program Sukra Mesari dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar

1st Ni Made Isabel Victoria Syalom B^{*a}, 2nd I Putu Dharmanu Yudharta^a, 3rd Kadek Wiwin Dwi Wismayanti^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: isabelvictoriasyalom@gmail.com

Abstract:

This article discusses the effectiveness of the Sukra Mesari Program in land certification services at the Land Office of Gianyar Regency. This research uses a descriptive qualitative approach by conducting in-depth interviews with service applicants and program-related officers. The results showed that the Sukra Mesari Program has succeeded in improving the effectiveness and efficiency of services to the community by accelerating the land certification process. Nevertheless, there are some obstacles such as technical constraints in the system and lack of socialization that need to be overcome. Recommendations are provided to improve future implementation of the program, including increased socialization and technical system improvements. Overall, this article provides important insights into the importance of innovation in improving public services in land administration.

Keywords: Sukra Mesari program, land certification, effectiveness, public service, Land Office, Gianyar.

Abstrak:

Artikel ini membahas tentang efektivitas Program Sukra Mesari dalam pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap pemohon layanan dan petugas terkait program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Sukra Mesari telah berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat dengan mempercepat proses sertifikasi tanah. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti kendala teknis dalam sistem dan kurangnya sosialisasi yang perlu diatasi. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan pelaksanaan program di masa mendatang, termasuk peningkatan sosialisasi dan perbaikan sistem teknis. Secara keseluruhan, artikel ini memberikan wawasan yang penting tentang pentingnya inovasi dalam meningkatkan layanan publik di bidang administrasi pertanahan.

Kata kunci: Program Sukra Mesari, sertifikasi tanah, efektivitas, pelayanan publik, Kantor Pertanahan, Gianyar.

1. Pendahuluan

Tanah merupakan sumber daya alam yang memegang peran sentral dalam kehidupan manusia. Dalam kehidupan masyarakat, tanah digunakan sebagai tempat tinggal, tempat beraktivitas maupun sebagai sumber kehidupan. Hal ini menunjukkan bahwa tanah merupakan salah satu unsur yang penting dalam keberlangsungan hidup manusia. Kehidupan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan perkembangan infrastruktur sangat tergantung pada tanah. Manusia memiliki hak untuk memiliki tanah, dan hak-hak tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria. Pasal 16 ayat (1) dari undang-undang tersebut dengan jelas menyebutkan berbagai hak atas tanah yang dapat dimiliki, antara lain hak milik atas tanah sebagai hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa, hak membuka tanah, hak memungut hasil hutan. Untuk memperoleh hak atas tanah, setiap individu memiliki kesempatan untuk mengajukan permohonan dan mendaftarkan tanah yang mereka ingin miliki di Badan Pertanahan sesuai dengan persyaratan yang tercantum dalam Undang - Undang. Dengan demikian, Undang-Undang Agraria menjadi dasar hukum yang kuat bagi warga negara untuk memiliki atau mengatur kepemilikan hak atas tanah mereka sesuai dengan hak-hak yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Upaya meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Gianyar telah meluncurkan program percepatan pelayanan yang berfokus pada memberikan kemudahan dan efisiensi kepada masyarakat. Merujuk pada Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar Nomor : 122/SK-51.04.07/IX/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar Nomor : 057/SK-51.04.UP.04.07/I/2023 tentang Inovasi Layanan Pertanahan Jumat Melayani Satu Hari Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar yang mendasar pada Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 10/SE-HM.03/V/2022, pada bulan Juli tahun 2022, Kantor Pertanahan Gianyar memperkenalkan Program Sukra Mesari.

Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada pemohon sertifikat tanah. Pelaksanaan pelayanan kantor pertanahan yang berbelit – belit, biaya besar dengan penyelesaian layanan dengan jangka waktu yang terkesan lama. Program ini merupakan layanan “*One Day Service*” pada hari Jumat, dimulai pukul 08.00 hingga 11.30 WITA. Program ini dikenal dengan sebutan "Sukra Mesari" atau "Jumat Satu Hari." Dengan adanya program Sukra Mesari, pemohon memiliki kesempatan untuk mengurus sertifikat tanahnya secara langsung tanpa perlu melibatkan perantara atau calo di Kabupaten Gianyar.

Program Sukra Mesari Kantor Pertanahan Gianyar memberikan akses kepada masyarakat untuk mengajukan permohonan Roya (hak milik) dan Perubahan Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik. Selain itu, pemohon juga dapat menggunakan program ini untuk mengurus perubahan nama pada sertifikat tanah mereka. Terdapat 2 layanan yang terdapat dalam program Sukra Mesari, yaitu pelayanan perubahan Roya dan pergantian Hak Milik. Berdasarkan Undang - Undang No. 4 Tahun 1996 Permohonan Roya merupakan pencabutan atau pencoretan Hak Tanggungan dalam buku tanah dan sertifikat hak atas tanah yang sebelumnya dijadikan sebagai jaminan. Sertifikat hak atas tanah tersebut akan dikembalikan kepada pemegang haknya dan Ganti Nama Sertipikat Hak atas Tanah. Perubahan Hak Milik yang disediakan, ialah perubahan Hak Guna Bangunan dan pergantian nama menjadi Hak Milik. Sebelum adanya program ini, waktu penyelesaian pelayanan Roya dan Hak Milik selesai dalam waktu 5 hingga 7 hari.

Dengan adanya Program Sukra Mesari pemohon dapat lebih mudah dan cepat mengurus berbagai aspek kepemilikan tanah mereka. Program ini merupakan langkah positif dalam mendukung upaya perbaikan layanan publik di bidang pertanahan dan memberikan kemudahan kepada warga Kabupaten Gianyar untuk mengurus dokumen tanah mereka. Untuk mendapatkan layanan ini biasanya terdapat sejumlah syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi. Syarat - syarat umum yang sering diterapkan termasuk pengajuan permohonan dengan dokumen yang lengkap dan benar, termasuk bukti kepemilikan atau hak yang sah. Selain itu, pemohon biasanya diharuskan membayar biaya administrasi atau pajak yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis layanan yang diminta. Proses pelayanan ini juga dapat melibatkan verifikasi dan validasi data oleh pihak berwenang untuk memastikan keabsahan permohonan. Ketentuan lainnya mungkin mencakup waktu pelayanan yang disesuaikan dengan regulasi dan prosedur yang berlaku, serta peraturan hukum tanah dan properti.

Adanya Program Sukra Mesari mencerminkan komitmen Kantor Pertanahan Gianyar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Dalam jangka waktu tersebut, pemohon diharapkan dapat mengurus permohonan mereka dengan cukup efektif, sehingga proses perizinan atau perubahan kepemilikan properti dapat selesai dalam waktu yang relatif singkat, memberikan kenyamanan bagi para pemohon dan mendukung pengembangan properti yang lebih efisien. Selain itu, Program Sukra Mesari juga memberikan peluang bagi pemohon untuk berpartisipasi aktif dalam proses sertifikasi tanah mereka sendiri serta dapat mengurangi potensi adanya praktik perantara. Dengan demikian pemilik tanah dapat lebih memahami dan mengawasi proses yang terkait dengan kepemilikan tanah mereka. Secara tidak langsung, masyarakat juga tereduksi tentang proses sertifikasi tanah dan hak serta kewajiban dengan kepemilikan tanah. Pemilik tanah dapat lebih percaya diri dan efisien dalam mengurus sertifikat mereka tanpa khawatir terhadap biaya tambahan yang biasanya terkait dengan perantara. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan efisien dalam bidang pertanahan.

Tabel 1 Data Pengguna Layanan Program Sukra Mesari Tahun 2022

| Bulan | Jenis Permohonan | |
|-----------|------------------|------------|
| | Roya | Ganti Nama |
| Januari | 3 | 0 |
| Februari | 6 | 0 |
| Maret | 11 | 0 |
| April | 5 | 2 |
| Mei | 6 | 1 |
| Juni | 9 | 0 |
| Juli | 12 | 1 |
| Agustus | 26 | 1 |
| September | 25 | 0 |
| Oktober | 12 | 1 |
| November | 3 | 0 |
| Total | 118 | 6 |

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar

Tabel 2 Data Pengguna Layanan Program Sukra Mesari Tahun 2023

| Bulan | Jenis Pelayanan | |
|-----------|-----------------|----------------|
| | Permohonan Roya | Hak Ganti Nama |
| Januari | 23 | 0 |
| Februari | 39 | 0 |
| Maret | 39 | 3 |
| April | 22 | 0 |
| Mei | 37 | 2 |
| Juni | 40 | 2 |
| Juli | 44 | 0 |
| Agustus | 43 | 4 |
| September | 60 | 0 |
| Oktober | 45 | 4 |
| November | 45 | 0 |
| Desember | 44 | 0 |
| Total | 481 | 15 |

Pada tahun 2022 terdapat 124 permohonan pelayanan Roya dan Hak Ganti Nama yang diajukan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Tabel diatas menunjukkan pelayanan permohonan Roya lebih banyak digunakan daripada pelayanan Ganti Nama. Pemohon layanan Program Sukra Mesari mengalami peningkatan pada tahun 2023, seperti yang tertera pada tabel. Pemohon layanan Program Sukra Mesari pada tahun 2023 mencapai 496 pemohon layanan. Dari data diatas, program ini memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses sertifikasi tanah kepada masyarakat dengan mengizinkan pemohon untuk mengurus sertifikat tanah secara langsung tanpa perantara. Akan tetapi dari hasil pengamatan peneliti alur permohonan terkadang terhambat di bagian pemeriksaan dan persetujuan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran. Hal ini membuat beberapa pemohon layanan Program Sukra Mesari yang seharusnya dapat selesai dalam 1 hari dipindahkan ke layanan reguler di hari berikutnya. Selain itu, dalam pelayanan sertifikasi tanah petugas layanan akan memasukan data - data pemohon secara *online* melalui *website* khusus Badan Pertanahan Nasional. Pada saat memasukan data pemohon, sering sekali *website* yang digunakan mengalami eror sehingga dapat menghambat berjalannya Program Sukra Mesari. Adapun tujuan penelitian yang hendak diraih adalah mengetahui Efektivitas Program Sukra Mesari Dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Gianyar.

2. Tinjauan Pustaka

Pelayanan Administrasi Pertanahan

Pelayanan publik memiliki keterkaitan dengan birokrasi pemerintahan. Dalam beberapa pelayanan, pemerintah melibatkan sektor swasta sebagai mitra sebagai bentuk kolaborasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berkualitas kepada masyarakat. Salah satu contoh signifikan dalam reformasi pelayanan publik adalah dalam sektor pertanahan. Pentingnya peran pertanahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai sumber nilai ekonomis, upaya perbaikan pelayanan pertanahan menjadi langkah yang sangat relevan dan mendesak. Menurut Effendi (1993), masyarakat memiliki hak dan kewajiban serta jaminan kepastian perlindungan untuk memanfaatkan tanah, air, dan udara serta kekayaan alam guna kesejahteraan masyarakat.

Administrasi Pertanahan menurut Rusmadi Murad (2013) ialah suatu manajemen yang memiliki hubungan dengan penyelenggaraan kebijakan pada bidang pertanahan dengan ketentuan perundang - undangan yang berlaku guna mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dapat dikatakan bahwa administrasi pertanahan merupakan salah satu bagian dari administrasi negara. Hal ini dikarenakan administrasi pertanahan juga salah satu usaha yang dilakukan pemerintah dalam penyelenggaraan kebijakan di bidang pertanahan yang pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional.

Untuk merealisasikan hal tersebut serta dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan maka dibuatlah Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1979 tentang Catur Tertib Pertanahan, yaitu tertib hukum pertanahan, tertib administrasi pertanahan, tertib penggunaan tanah, serta tertib pemeliharaan tanah lingkungan hidup. Keempat tertib tersebut merupakan pedoman bagi penyelenggaraan tugas-tugas pengelolaan dan pengembangan administrasi pertanahan yang sekaligus merupakan gambaran tentang kondisi atau sasaran antara yang ingin dicapai dalam pembangunan bidang pertanahan yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap.

Penatagunaan tanah ialah serangkaian kegiatan penataan, peruntukan, penggunaan dan penyelesaian tanah secara berkesinambungan dan teratur berdasarkan asas manfaat, lestari, optimal, seimbang dan serasi. Penggunaan tanah dibedakan menurut jenis penggolongan, yaitu penggunaan tanah pedesaan dan penggunaan tanah perkotaan. Pelaksanaan penatagunaan tanah dilakukan dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada berdasarkan hasil survei dan analisa lapangan dikaitkan dengan kebijaksanaan rencana pemerintah setempat serta perencanaan yang sudah ditetapkan untuk diperoleh suatu data pokok perencanaan, penggunaan tanah. Penataan penataan penguasaan tanah dilakukan seperti yang dikenal dengan fungsi *Landreform* meliputi tugas mengawasi pembatasan penguasaan pemilikan dan penggunaan tanah untuk melaksanakan proses sebagaimana diatur dalam Pasal 6 terkait fungsi sosial hak atas tanah, Pasal 7 terkait pemilikan/penguasaan tanah dibatasi, Pasal 10 terkait asas bahwa setiap pemilik tanah harus menggarap/mengusahakan sendiri tanahnya dan Pasal 17 terkait pemerintah menguasai tanah yang melebihi batas maksimum pemilik.

Efektivitas Program

Efektivitas memiliki hubungan terkait ukuran keberhasilan sebuah program yang dijalankan oleh sebuah instansi maupun organisasi. Mahmudi (2015) berpendapat bahwa efektivitas ialah sebuah hubungan antar output dengan tujuan yang ingin dan atau dicapai. Dalam hal ini, semakin besar kontribusi yang diberikan untuk mencapai tujuan maka semakin efektif pula sebuah program yang dijalankan oleh sebuah organisasi. Gibson et.al dalam Bungkaes (2013) juga memiliki pendapat yang menyatakan efektivitas ialah penilaian terkait hubungan individu, kelompok serta organisasi. Semakin dekat prestasi atau tujuan yang ingin dicapai, maka semakin efektif penilaian. Menurut Pasolong (2017:4) berpendapat efektivitas berasal dari kata "efek" dan memiliki kausalitas dari variable lain. Efektivitas memiliki arti tujuan yang direncanakan telah tercapai karena adanya proses aktivitas yang membantu pencapaian tersebut.

Di sisi lain, menurut Gie dalam Budiani (2007) menyebutkan bahwa efektivitas ialah suatu keadaan yang terjadi karena direncanakan, Dapat dikatakan jika seseorang ingin melakukan suatu perbuatan dengan tujuan

tertentu dan telah direncanakan. Menurut Budiani dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2007) bahwa dalam mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Ketepatan sasaran program, yakni sejauh mana masyarakat yang menggunakan program tepat dengan sasaran yang sudah direncanakan sebelumnya. Jika sasaran yang diterapkan itu kurang tepat secara tidak langsung akan menghambat pelaksanaan program kegiatan itu sendiri.
- b. Sosialisasi Program, yaitu kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
- c. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Pengukuran efektivitas program menurut Edi Sutrisno (2010) yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemahaman Program, yakni untuk mengetahui realisasi sebuah program sehingga program dapat berjalan lancar. Dengan adanya program maka segala bentuk rencana yang telah disusun dan direncanakan akan lebih sistematis dan lebih mudah untuk diimplementasikan. Pemahaman program juga melihat sasaran program untuk menyatakan program tersebut efektif atau tidak.
- 2) Ketepatan Sasaran, yaitu bagaimana program yang sudah dicanangkan oleh pembuat program berhasil mewujudkan sasaran yang hendak dicapai.
- 3) Ketepatan Waktu, yaitu penggunaan waktu dalam pelaksanaan program, harus sesuai dengan jadwal yang sudah diinisiasi sebelumnya. Dengan begitu maka program akan berjalan efektif.
- 4) Tercapainya Tujuan, yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program sudah tercapai atau belum. Melalui indikator yang sudah dicanangkan sejak awal.
- 5) Perubahan Nyata, yaitu untuk mengetahui sejauh mana program ini efektif untuk dilaksanakan. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program tersebut memberikan suatu dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Menurut Campbell J.P. (1989) mengatakan bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah; keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh.

Berdasarkan tiga pengukuran efektivitas program diatas, dapat disimpulkan bahwa ukuran efektivitas program merupakan suatu cara untuk mengukur sejauh mana program berjalan, guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Penulis menggunakan pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2010) yang menggunakan 5 indikator, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan keadaan yang dikemas dalam bentuk narasi ilmiah. Menurut John Creswell dalam bukunya yang berjudul *Research Design* penelitian kualitatif itu merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi, dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur - prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. (Creswell 2013:4).

Metode penelitian kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis dibandingkan dengan metode kuantitatif. Meskipun ada beberapa proses yang hampir sama dan mirip, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki urutan unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Penelitian kualitatif menekankan pada

kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

Unit analisis merupakan komponen yang sangat penting dalam suatu penelitian kualitatif. Menurut Morrison (2017) unit analisis merupakan seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan ringkas mengenai keseluruhan unit yang dianalisis, unit analisis ini biasanya juga disebut sebagai unit observasi. Unit analisis merupakan bagian yang sangat dibutuhkan dan dijadikan sebagai salah satu rujukan dalam melakukan penelitian. Berdasarkan konteks penelitian dari topik yang diangkat ini, unit analisis yang digunakan adalah Kantor Pertanahan Gianyar yang melaksanakan pelayanan program Sukra Mesari.

Teknik pengumpulan data yang diangkat pada penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam yang memiliki kedekatan pada topik penelitian yang diangkat. Pertama, Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Teknik wawancara atau interview merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan informen. Wawancara (Interview) yaitu melakukan tanya jawab atau mengkonfirmasi kepada sample peneliti dengan sistematis (struktur). Wawancara diartikan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan tanya jawab secara lisan, sepihak, beirtatap muka secara langsung dan dengan arah tujuan yang telah ditentukan (Sutrisno Hadi dalam Sugiyono 2017).

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data kualitatif yang menggambarkan keadaan dan peristiwa yang diamati kemudian dianalisa untuk memperoleh kesimpulan. Peneliti menggunakan Teknik analisis data seperti yang diutarakan oleh Miles dan Huberman dalam bukunya yang berjudul "Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook" (Miles dan Huberman 1994). Berikut 3 langkah yang dilakukan peneliti dalam Teknik analisis data yakni sebagai berikut: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Verifikasi/Penarikan Kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemohon layanan mengetahui dan merasakan manfaat program tersebut, dengan peningkatan signifikan dalam waktu penyelesaian permohonan dari beberapa hari menjadi satu hari.

Dalam mengukur ketepatan sasaran, Program Sukra Mesari memprioritaskan pemohon langsung tanpa kuasa, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun tidak ada target jumlah pemohon, program ini mencapai sasarannya dengan layanan yang diberikan tepat waktu dan tanpa perantara. Koordinasi yang baik antara petugas dan koordinator pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai sasaran program.

Ketepatan waktu menjadi faktor penting dalam mengevaluasi program ini. Meskipun program menargetkan selesai dalam satu hari, terdapat kendala teknis seperti sistem yang kadang-kadang mengalami eror. Namun, berkat upaya petugas, mayoritas permohonan masih selesai tepat waktu. Masyarakat memberikan umpan balik positif terhadap waktu penyelesaian yang lebih cepat dibandingkan dengan prosedur sebelumnya.

Tercapainya tujuan program dinilai dari perspektif pemohon layanan dan petugas. Meskipun terdapat beberapa kejadian di mana program harus ditunda karena ketidakhadiran pejabat, secara keseluruhan program dianggap berhasil dalam memberikan layanan satu hari jadi. Pemohon layanan merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara petugas melihat bahwa program sudah mencapai tujuannya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Sosialisasi Program Sukra Mesari terutama dilakukan melalui media sosial dan website Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Meskipun demikian, tidak semua masyarakat mengetahuinya, terutama mereka yang tidak aktif di media sosial. Dalam hal ini, sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat melalui berbagai saluran dapat meningkatkan kesadaran akan program tersebut.

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa Program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar telah berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan kurangnya sosialisasi, program ini dianggap berhasil oleh pemohon layanan dan petugas. Langkah-langkah perbaikan yang diusulkan termasuk peningkatan sosialisasi dan perbaikan sistem teknis untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program di masa mendatang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis terhadap Efektivitas Program Sukra Mesari dalam Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar, dapat dilihat bahwa program ini dapat dievaluasi dari lima indikator pengukuran efektivitas program yang dikemukakan oleh Edi Sutrisno (2010), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata yang akan mempengaruhi hasil pada keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar.

Pemahaman Program

Pemahaman program merujuk pada sejauh mana masyarakat dan pihak terkait memahami tujuan serta mekanisme program yang ditawarkan. Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar, program Sukra Mesari telah diperkenalkan sebagai inovasi percepatan layanan. Namun, sosialisasi program ini belum optimal, terutama melalui media sosial dan website kantor pertanahan. Mayoritas masyarakat baru mengetahui program setelah datang langsung ke kantor. Meskipun begitu, petugas layanan terbukti memberikan informasi yang mudah dimengerti kepada pemohon.

Ketepatan Sasaran

Dalam pelaksanaannya masih juga terdapat pemohon yang menggunakan pelayanan lewat calo atau pemberi jasa. Dalam hal ini, petugas layanan tetap memberikan pelayanan yang sama, akan tetapi tidak masuk ke dalam Program Sukra Mesari melainkan masuk ke dalam pelayanan reguler. Penulis akan mengaitkan dengan konsep Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010) yang memiliki 6 indikator, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Ketepatan sasaran mengacu pada seberapa tepat program ini menysasar dan melayani kebutuhan masyarakat. Program Sukra Mesari berhasil menysasar pemohon langsung tanpa kuasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, informasi terkait syarat dan ketentuan program masih kurang disosialisasikan secara detail.

Ketepatan Waktu

Pada pelaksanaan program ini terdapat kendala untuk menyelesaikan pelayanan dalam 1 hari. Adapun kendalanya ada pada bagian alur pelayanan yang terakhir yaitu penandatanganan oleh pejabat yang berwenang, sering sekali pejabat yang memiliki tanggung jawab tersebut tidak sedang ditempat sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Sehingga jika terdapat pemohon layanan yang datang akan dialihkan kedalam pelayanan reguler. Akan tetapi, petugas layanan tetap mengupayakan agar pelayanan Permohonan Roya dan Hak Ganti Nama dapat diselesaikan dalam 1 hari walaupun penyelesaiannya membutuhkan waktu hingga 3 - 4 jam. Teori ini memiliki hubungan dengan konsep Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010) dengan 6 indikator, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Ketepatan waktu menilai sejauh mana program dapat menyelesaikan layanan tepat waktu. Program Sukra Mesari berusaha untuk menyelesaikan permohonan dalam satu hari, meskipun terdapat kendala teknis

seperti eror sistem. Namun, mayoritas permohonan tetap dapat diselesaikan tepat waktu, sehingga masyarakat merasakan peningkatan signifikan dalam waktu penyelesaian.

Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya tercapai atau belum. Dalam hal ini, Program Sukra Mesari telah mencapai tujuan program yaitu memberikan pelayanan Permohonan Roya dan hak ganti Nama dalam satu hari jadi. Untuk mencapai tujuan tersebut, petugas layanan sebagai pemberi layanan dan pemohon layanan harus bekerja sama dalam mewujudkan tujuan tersebut. Sesuai dengan syarat dan ketentuan, pemohon layanan harus pemohon layanan langsung dan tidak boleh diwakilkan dengan membawa berkas – berkas yang dibutuhkan. Petugas layanan harus *standby* untuk melaksanakan tugasnya apabila pemohon layanan datang untuk menggunakan Program Sukra Mesari. Penulis akan menghubungkan keterkaitan dengan konsep Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010) yang memiliki 6 indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Tercapainya tujuan mengukur sejauh mana program mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Meskipun terdapat kendala dalam sosialisasi dan beberapa aspek teknis, program Sukra Mesari dianggap berhasil dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Hal ini terlihat dari umpan balik positif yang diberikan oleh pemohon layanan dan persepsi petugas terhadap keberhasilan program.

Perubahan Nyata

Perubahan nyata merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana program Sukra Mesari ini Efektif untuk dilaksanakan. Selama berjalannya program Sukra Mesari dari tahun 2021 – 2024, program ini sudah banyak membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan satu hari jadi khusus Permohonan Roya dan Hak Ganti Nama. Selain itu, masyarakat yang biasanya menggunakan jasa perantara dalam mengurus Roya maupun Hak Ganti Nama telah berubah untuk mengurus sendiri pelayanan yang diinginkan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan dapat selesai dalam waktu satu hari dengan biaya yang terjangkau yakni Rp. 50.000. Penulis akan menghubungkan Konsep Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010) dengan 6 indikator, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Perubahan nyata mengacu pada dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat sebagai akibat dari program ini. Meskipun belum ada data konkret tentang perubahan nyata, umpan balik positif dari pemohon layanan menunjukkan bahwa program Sukra Mesari telah memberikan manfaat yang signifikan dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan.

Jadi, secara keseluruhan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam sosialisasi dan implementasi teknis, Program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar dinilai cukup berhasil dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitasnya, perlu dilakukan perbaikan dalam sosialisasi program dan peningkatan pemahaman terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan atas rumusan masalah dari hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Sukra Mesari dalam pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar dikaitkan dengan Teori Efektivitas Program dari Sutrisno dapat disimpulkan sudah berjalan efektif dikarenakan sudah sesuai dari tujuan awal dari dibuatnya program Sukra Mesari ialah pemberian percepatan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, dalam pelaksanaan program Sukra Mesari petugas layanan sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pemohon layanan program. Hal ini penulis kaji dari hasil observasi dan wawancara. Petugas layanan program Sukra Mesari memiliki peran yang cukup penting dalam berjalannya

program layanan. Adapun kesimpulan dari kelima indikator program akan dijabarkan dibawah ini, sebagai berikut:

Indikator pemahaman program dalam program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan kabupaten Gianyar telah berjalan mulus dalam pelaksanaannya dikarenakan telah sesuai dengan tujuan awal dibuatnya program yaitu inovasi pelayanan. Petugas layanan program telah mengetahui dengan jelas terkait tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan program. Akan tetapi, terdapat kendala dari sisi masyarakat yaitu kurangnya sosialisasi yang diadakan secara langsung dari pihak penyelenggara program.

Indikator tepat sasaran dalam program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar telah tepat sasaran kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Program ini juga direspon dengan baik oleh pemohon layanan yang menggunakan program Sukra Mesari.

Indikator tepat waktu dalam program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupatn Gianyar telah berjalan efektif seperti yang dijanjikan sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pemohon layanan yang menggunakan Program Sukra Mesari dan dapat selesai dalam waktu 1 hari pelayanan.

Indikator tercapainya tujuan dalam program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar sudah berjalan efektif karena petugas layanan berhasil memberikan pelayanan yang dapat selesai dalam waktu 1 hari. Walaupun terdapat beberapa kendala, akan tetapi petugas pelayanan berhasil menanggulangnya dengan cara memindahkan pemohon ke pelayanan reguler.

Indikator perubahan nyata dalam program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar sudah berjalan optimal. Walaupun dalam program tidak memiliki target banyaknya pemohon. Akan tetapi perubahan nyata dapat dilihat dalam waktu pengerjaan pelayanan Permohonan Roya dan Hak Ganti Nama yang masuk ke dalam Program Sukra Mesari. Pada hari reguler pelayanan Permohonan Roya dan Hak Ganti Nama waktu penyelesaian pelayanan mencapai 3 - 7 hari. Dengan adanya program ini, pelayanan yang diberikan dapat selesai dalam waktu 1 hari.

Berdasarkan analisis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Ginyar telah berjalan efektif, karena telah mencapai tujuan dibuatnya program yaitu inovasi percepatan pelayanan sehingga pelayanan dapat selsai dalam waktu 1 hari. Selain itu, pemohon layanan program Sukra Mesari puas dengan dibuatnya program Sukra Mesari. Hal ini dikarenakan pelayanan Permohonan Roya dan Hak Ganti Nama dalam program Sukra Mesari dinilai lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan terkait Efektivitas Program Sukra Mesari dalam pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar, Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan agar program Sukra Mesari dapat berjalan lebih baik, sebagai berikut :

Petugas layanan program Sukra Mesari perlu memperbaharui informasi terkait keberlanjutan pelaksanaan program dalam setiap minggunya. Pembaharuan informasi ini dapat disampaikan melalui media sosial, *website*, ataupun papan pengumuman di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar.

Melakukan koordinasi antar tim pelaksana Program Sukra Mesari dengan pejabat berwenang yang terlibat aktif dalam pelaksanaan program. Hal ini dilakukan agar pelayanan dalam program Sukra Mesari dapat berjalan dengan optimal

Pelaksanaan *entry* data dalam pelayanan program Sukra Mesari membutuhkan pemeliharaan dan perbaikan rutin guna meminimalisir terjadinya *error* saat digunakan. Sistem yang berfungsi dengan semburna akan mengurangi resiko gangguan operasional pelayanan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar dapat melakukan sosialisasi secara langsung agar masyarakat terkhusus di Gianyar mengetahui program Sukra Mesari. Hal ini akan membantu kesadaran masyarakat yang belum terjangkau informasi media sosial, sehingga mesyarakat dapat memanfaatkan layanan Program Sukra Mesari.

Program Sukra Mesari seharusnya memperpanjang jadwal pelaksanaannya menjadi setiap hari kerja. Hal ini penulis sarankan karena dalam pelayanan yang masuk ke dalam Program Sukra Mesari, proses pelayanannya relatif sederhana dan tidak memerlukan pihak kedua maupun ketiga.

Program Sukra Mesari merupakan inovasi layanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Dengan menggunakan sistem verifikasi berkas secara online, proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih mudah dan cepat.

Daftar Pustaka

- Abdoellah, Awan. (2016). Teori dan Analisis Kebijakan Publik. Bandung. Alfabeta
- Ariska Tri viky Andani, E. S. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 328-336.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur. *Input Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 1-8.
- Campbell, J. (1990). *Productivity in Organization*. San Francisco: JoeyBass.
- Delvi Amalia Rosa, W. P. (2019). Effectiveness Of Online Service System in The Office of National Land Agency of Semarang City. *Jurnal Akta*, 205-209.
- Edy, S. (2010). *Indikator Efektivitas Program*. Jakarta: Kencana.
- Effendi, B. (1993). *Pendaftaran Tanah di Indonesia dan Peraturan Pelaksanaannya*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Fitri, Intan. (2017). *Analisis Kebijakan Publik*. Lampung. CV Anugrah Utama Raharja.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Jawa Tengah: Java Media.
- Imran, S. P. (2020). Effectiveness of Registration of Land For the Land Using The Legal Satisfaction of Land (Study of The Land Office of Mamuju Regency). *Meraja Journal*, 89-99.
- Irawani Anis, J. U. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar*, 1105-1116.
- Lalu Parjadinata, S. D. (2020). Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Program One Day Service di Kantor Pertanahan Kota Mataram. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*, 13-25.
- Murad. (2013). *Administrasi Pertanahan dan Praktek*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Mursyidah, Usrotin. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala BPN RI No.17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala BPN RI No.27 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 Pasal 31 Ayat (1) Tentang Pentingnya Pembuktian Sertifikat
- Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 Pasal 1 Tentang Sertifikat Tanah
- Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 Pasal 5 Tentang Pendaftaran Tanah

- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala BPN No. 10/SE-HM.03/V/2022
- Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kab. Gianyar No. 122/SK-51.04.07/IX/2023 Tentang Inovasi Layanan Pertanahan Jumat melayani Satu Hari pada Kantor Pertanahan Kab. Gianyar
- Triwulandani. (2015). Inovasi Percepatan Pelayanan Pertahanan (Studi Program One Day Service di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul). Kementerian Agraria dan Tata Ruang, 1-26.
- Undang-Undang No.4 Tahun 1996 Tentang Roy
- Undang-Undang No.5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Winarno, Budi. (2007). Kebijakan Publik dan Teori dan Praktek. Makassar. Pepustakaan STIA LAN.
- Wiwit Rizqi Fauziah, C. S. (2022). Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka di Kabupaten Tegal. Jurnal Manajemen, 365-367.