



## **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* DALAM PROGRAM *QUICK WINS* REFORMASI BIROKRASI BADAN PERTANAHAN NASIONAL (Studi di Kantor Pertanahan Kota Depok)**

Hilda Agustina Wahyuni\*, Ana Silviana, Sukirno  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [agustinawahyunihilda@gmail.com](mailto:agustinawahyunihilda@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian dari efektivitas pelaksanaan pelayanan One Day Service di Kantor pertanahan Kota Depok ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses pelaksanaan pelayanan One Day Service serta mengetahui dan menganalisis kendala-kendala apa saja yang muncul serta upaya apa yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Depok saat pelaksanaan pelayanan One Day Service. Hasil penelitian ini adalah terlaksananya pelayan One Day Service dilaksanakan melalui Loker di Kantor Pertanahan dengan kegiatan Pengecekan Sertipikat, Penghapusan Hak Tanggungan (Roya), Pendaftaran Hak Milik Berdasarkan Surat Keputusan, Peningkatan Hak / Perubahan Hak, Peralihan Hak, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Perpanjangan Hak Tanpa Ganti Blanko, Pencatatan Sita, Pencatatan Blokir dan melalui mobil LARASITA untuk pelayanan yang dilaksanakan pada akhir pekan dengan kegiatan Pengecekan Sertipikat, Peningkatan Hak Balik Nama, Roya. Kendala dalam proses pelaksanaan ini seperti kurangnya loket, waktu pendaftaran yang singkat, kelengkapan berkas, serta permasalahan infrastruktur di minimalisir dengan upaya-upaya seperti penambahan loket, waktu pelaksanaan di hari libur, serta perbaikan diberbagai infrastruktur. Sehingga kesimpulan penulisan ini yaitu pelayanan *One Day Service* belum efektif terlaksana di Kantor Pertanahan Kota Depok, karena masih ada faktor efektifitas hukum yang belum terpenuhi, namun proses ini sudah berjalan dengan baik di Kantor Pertanahan Kota Depok karena antusiasme masyarakat dalam program ini sangat baik.

Kata kunci : *Reformasi Birokrasi BPN, Quick Wins, One Day Service*

### **Abstract**

Research on the effectiveness deploy services One Day Service at the Office land Depok City aims to identify and analyze the process of service execution One Day Service as well as identify and analyze the constraints of what appears and what efforts do Office of Depok City when the service implementation One Day service. The result of this research is the implementation of the waiters One Day Service carried through counters at the Land Office with activities Testing Certificate, Deletion Encumbrance (Roya), Registration of Property Rights Based on the Decree, Improved Rights / Amendment Rights, Transfer of Rights, Certificate of Land Registration (SKPT) , Extension of Rights Without Change Blanko, Sita Recording, Recording Block and through the car Larasita for services performed on the weekend with activities Certificate Checking, Improved Rights Thirdly, Roya. Constraints in the implementation process such as the lack of counters, registration time is short, the completeness of the file, as well as infrastructure problems minimized by measures such as the addition of the counter, the execution time on a holiday, as well as various infrastructure improvements. So that the conclusions of this writing the ministry of One Day Service has not been effectively implemented in Depok City Land Office, since there are still legal effectiveness of the factors that have not been met, but the process is already well underway in the Land Office of Depok because the enthusiasm of people in this excellent program.

*Keywords* : Reforms BPN , Quick Wins , One Day Service



## I. PENDAHULUAN

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia sudah mulai dilakukan sejak Tahun 2006 yang ditandai dengan keluarnya Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional,<sup>1</sup> Sejalan dengan Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 sesuai Perpres Nomor 81 Tahun 2010 dan *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2010-2014 .

Untuk melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi guna mewujudkan visi pembangunan pertanahan tersebut, BPN RI dituntut untuk membangun organisasi, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur yang bersih, profesional dan bertanggung jawab dalam rangka menciptakan birokrasi yang efisien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, sejak bulan Maret tahun 2010 berdasarkan Keputusan Kepala BPN RI Nomor: 96/KEP-100.3.43/III/2010 telah dibentuk Tim Kerja Reformasi Birokrasi BPN RI.

Pada awalnya, program *Quick Wins* ditargetkan dapat terlaksana di 25 Kantor Pertanahan seluruh Indonesia

pada bulan Juni 2014 sesuai keterangan Kepala BPN RI periode 2009-2014 Hendarman Supandji saat memberikan pengarahan pelaksanaan program *Quick Wins* di Aula Prona, Jakarta pada tanggal 3 Maret 2015 , dan meningkat menjadi 100 Kantor Pertanahan pada bulan Desember 2014. Kepala BPN RI menyampaikan bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik BPN RI pada tahun 2013 mendapat nilai 6,36, meningkat dari nilai sebelumnya yaitu 6,12 pada tahun 2012 dan 6,07 pada tahun 2011.

Keikutsertaan BPN RI dalam proses Reformasi Birokrasi secara resmi dimulai sejak tanggal 15 Januari 2013, ditandai dengan telah diserahkannya Dokumen Usulan dan *Road Map* BPN RI 2010-2014 kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, meliputi 9 program yang dijabarkan kedalam 27 kegiatan dan sekaligus menetapkan 2 (dua) program *Quick Wins* BPN, yaitu Program Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah dan Pelayanan Peralihan Hak Jual-Beli Atas Tanah, dengan harapan bahwa kepercayaan masyarakat kepada BPN RI akan semakin meningkat RI untuk tahun 2013-2014, Berdasarkan tinjauan tersebut maka dalam rangka memepercepat pelayanan pertanahan diperlukan untuk menambah program *Quick Wins*, sehingga Kepala BPN RI mengeluarkan Surat Keputusan

<sup>1</sup> <http://www.bpn.go.id/Program/Reformasi-Birokrasi> diakses pada tanggal 14 Desember 2015



Nomor 37/Kep-3.41/II/2014 Tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia tahun 2014 dengan menetapkan empat program yang bertujuan untuk mengubah sistem dan mekanisme kerja, pola pikir dan budaya kerja secara sistematis dan konsisten sejalan dengan tujuan sasaran reformasi birokrasi, sehingga pada gilirannya BPN dapat melayani masyarakat dengan baik, cepat dan efisien. Empat Program itu adalah :

1. Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah;
2. Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli;
3. Perubahan hak dalam rangka peningkatan hak sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1998;
4. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)

Menurut Surat Keputusan Kepala BPN RI Nomor 42/KEP-100.6.1/II/2014 tentang Penunjukan 100 (seratus) Kantor Pertanahan sebagai pelaksana *Quick Wins* layanan Dasar Pertanahan Tahun 2014, satu diantaranya adalah Kantor Pertanahan Kota Depok yang saat ini telah melaksanakan *Quick Wins* melalui pelayanan *One Day Service* untuk melayani masyarakat demi mempermudah

pengurusan hak-hak atas tanah secara legal sejak tahun 2013.<sup>2</sup>

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka permasalahan yang disusun antara lain:

1. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Depok?
2. Kendala apa yang dihadapi Kantor Petanahan Kota Depok serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala tersebut dalam proses pelaksanaan pelayanan pertanahan melalui *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Depok?

tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis proses pelaksanaan pelayanan *One Day Service* di Kota Depok dan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses pelayanan *One Day Service* serta upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Depok untuk menghadapi kendala-kendala tersebut.

---

<sup>2</sup> Rinaldi. 2015. *BPN Depok Gelar One Day Service*, <http://poskotanews.com/2015/06/13/bpn-depok-gelar-one-day-service/>, diakses pada 5 Oktober 2015



## II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *juridic empiris*. Metode *juridic empiris* yaitu suatu metode pendekatan yang menekankan pada teori-teori hukum dan aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan kemudian dihubungkan dengan kenyataan yang ada terhadap pelaksanaan pelayanan pertanahan mengenai *One day service*

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan data setelah diteliti mungkin yang kemudian di hubungkan dan membandingkan serta memakai aspek-aspek mengenai pelaksanaan pelayanan pertanahan, reformasi birokrasi, dan efektifitas hukum. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap semua data yang sudah ada agar dapat diketahui secara jelas gambaran mengenai proses pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan dalam mewujudkan reformasi birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia khususnya di Kota Depok.

Subjek penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni informan dan responden. Informan adalah orang yang memberi informasi yang sedang dilakukannya, sedangkan responden adalah subjek yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara yang terkait langsung dengan

permasalahan yang diteliti.<sup>3</sup> Informan dalam penelitian ini adalah Pejabat Kantor Pertanahan Kota Depok, sedangkan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan pemohon dari pelayanan *One Day Service*. Objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian yang merupakan materi yang diteliti atau harus dipecahkan permasalahannya.<sup>4</sup> Objek penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan *One Day Service* yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Depok. Objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian yang merupakan materi yang diteliti atau harus dipecahkan permasalahannya.<sup>5</sup> Objek penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan *One Day Service* yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Depok.

Metode pengumpulan data diperoleh dari Data Primer dan Data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian di lapangan, yaitu melakukan penelitian langsung pada instansi atau lembaga terkait yang menjadi obyek penelitian ini, Adapun data primer ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan pejabat di Kantor Pertanahan Kota Depok dan pemohon

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm 20

<sup>4</sup> R. Soepranto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), hlm 55

<sup>5</sup> R. Soepranto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), hlm 55



pelayanan *One Day Service*. Data sekunder adalah data yang diperoleh antara lain mencangkup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian.

Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata diteliti serta dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>6</sup> Setelah dilakukan analisis data kemudian dapat diperoleh kesimpulan dengan metode penarikan kesimpulan induktif, yaitu cara berfikir dalam mengambil kesimpulan secara umum yang didasarkan atas fakta-fakta yang bersifat khusus.<sup>7</sup>

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Proses Pelaksanaan Pelayanan *One Day Service*

Proses pelaksanaan *One Day Service* dalam program *Quick Wins* di Kantor Pertanahan Kota Depok dilaksanakan dengan dua cara, yaitu menyediakan loket khusus untuk pelayanan *One Day Service* yang di tangani oleh

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kota Depok dan melalui mobil LARASITA (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah) yang di tangani oleh Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Depok.<sup>8</sup>

Proses pelaksanaan pelayanan *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Depok dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Pemohon datang ke Kantor Pertanahan dengan membawa berkas yang akan diajukan, kemudian mengambil nomor antrean dan tunggu hingga nomor antrean itu dipanggil oleh petugas.
2. Pemohon mendatangi loket pendaftaran untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu terkait permohonannya dengan memberikan kelengkapan berkas yang telah dibawa.
3. Dari loket pendaftaran berkas masuk ke petugas Verifikator untuk dilakukan Verifikasi. Apabila berkas lengkap, maka berkas dapat langsung di proses dan petugas Verifikator langsung konfirmasi pada bagian buku

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm 21.

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2005), Hlm 38.

<sup>8</sup> Mindasari, *Wawancara*. Kepala Sub Divisi Bidang Pengendalian Pertanahan dan Pengendalian Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Depok pada tanggal 28 Desember 2015 pukul 10.30 WIB

<sup>9</sup> Erna, *Wawancara*. Staff Kasubsi Balik Nama di Kantor Pertanahan Kota Depok tanggal 28 Desember 2015 Pukul 10.30 WIB



- tanah. Namun, jika berkas kurang lengkap maka akan dikembalikan lagi pada pemohon untuk dilengkapi, dan permohonan tidak dapat di proses terlebih dahulu hingga berkas telah dilengkapi
4. Pada bagian Buku Tanah berkas di *entri* berdasarkan berkas yang telah masuk dan kemudian pada bagian buku tanah dikeluarkan SPS (Surat Permohonan Sertipikat )
  5. SPS diberikan kepada pemohon untuk kemudian ditunjukkan pada loket pembayaran
  6. Pemohon membayar ke loket pembayaran atas permohonannya berdasarkan SPS yang diberikan oleh petugas dibagian buku tanah dan kemudian pemohon diberikan kuitansi bukti pembayaran
  7. Pemohon selanjutnya kembali ke loket Verifikator dengan menunjukan SPS dan kuitansi bukti pembayaran, baru kemudian petugas Verifikator memberikan STTD (Surat Tanda Terima Dokumen) dan petugas verifikator memberikan konfirmasi pada bagian percetakan
  8. Setelah itu berkas pemohon tadi masuk pada bagian percetakan untuk dirapikan dan ditetapkan dalam buku tanah tentang jenis permohonan yang diminta, seperti permohonan Roya, Hak Tanggungan dimatikan dan lain sebagainya untuk selanjutnya berkas di analisis.
  9. Berkas yang telah dianalisis kemudian berkas di administrasi untuk dilakukan penandatanganan, penomoran dan pengecapan.
  10. Setelah selesai di administrasi, berkas diserahkan ke loket penyerahan produk, baru kemudian berkas tersebut diserahkan kepada pemohon.

Pelaksanaan pelayanan *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Depok dari hasil wawancara pejabat di Kantor Pertanahan Kota Depok salah satu diantaranya menyatakan pelaksanaan *One Day Service* 70% telah terlaksana dengan baik, hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dilapangan sehingga belum terlaksana dengan sempurna<sup>10</sup>. Namun kendala-kendala tersebut dapat di minimalisir dengan melakukan berbagai upaya yang dilaksanakan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Depok. Pelaksanaan pelayanan *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Depok menurut pendapat penulis sudah terlaksana dengan baik, dilihat dari pelaksanaan yang sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan tingginya antusiasme masyarakat dalam mengikuti program pelayanan ini.

---

<sup>10</sup> Dian, *Wawancara*, Kepala Sub Divisi Balik Nama di Kantor Pertanahan Kota Depok pada tanggal 28 Desember 2015 Pukul 11.00 WIB



Adanya program *One Day Service* ini dirasakan berdampak sangat baik bagi masyarakat karena prosesnya yang cepat sehingga mereka tidak harus memerlukan waktu yang lama untuk melakukan permohonan terkait dengan permasalahan pertanahan. Kantor Pertanahan Kota Depok juga sangat sigap ketika dihadapkan dengan kendala, sehingga setiap kendala dapat diminimalisir walaupun belum sepenuhnya tertutupi dengan upaya yang dilakukan.

Menurut penjabaran dan penjelasan hasil dari penelitian ini yaitu, *One Day Service* di laksanakan melalui Loker di Kantor Pertanahan pada hari kerja dengan melayani Pengecekan Sertipikat, Penghapusan Hak Tanggungan (Roya), Pendaftaran Hak Milik Berdasarkan Surat Keputusan, Peningkatan Hak / Perubahan Hak, Peralihan Hak, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Perpanjangan Hak Tanpa Ganti Blanko, Pencatatan Sita, Pencatatan Blokir dan melalui mobil LARASITA untuk pelayanan yang dilaksanakan pada akhir pekan dengan melayani Pengecekan Sertipikat, Peningkatan Hak Balik Nama, Roya. Pelaksanaan pelayanan *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Depok berjalan dan terlaksana dengan baik meskipun masih ada kendala-kendala yang dihadapi baik dari masyarakat sebagai pemohon maupun dari pihak Kantor Pertanahan Kota Depok sebagai pelaksana.

### **B. Kendala-kendala yang dihadapi kantor Pertanahan Kota Depok serta upaya yang dilakukan**

Kendala-kendala yang timbul dalam proses pelaksanaan pelayanan *One Day Service* ini diantaranya:

1. Volume berkas yang banyak.
2. Loker pelayanan *One Day Service* masih sama dengan loker pelayanan umum.
3. Pendaftaran pelayanan *One Day Service* waktunya sangat singkat.
4. *One Day Service* yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Depok hanya pada hari kerja.
5. Berkas yang diajukan pemohon masih banyak yang kurang lengkap.
6. Permasalahan komputerisasi yang meliputi lambatnya kinerja komputer dan kurangnya unit komputer.
7. koneksi internet yang sering bermasalah sehingga menghambat proses pelayanan.

Secara umum, kendala-kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Depok dalam pelaksanaan pelayanan *One Day Service* yaitu mengenai keterbatasan sarana dan prasarana. Kendala yang dimaksud tersebut yaitu terbatasnya loker pelayanan,



perlu perbaikan dalam masalah komputerisasi yang lambat serta perlu perbaikan juga terhadap permasalahan jaringan internet.

Upaya-upaya yang dilakukan kantor Pertanahan Kota Depok dalam meminimalisir kendala-kendala yang dihadapi, diantaranya:

1. Penambahan loket agar dapat menampung berkas yang banyak dan untuk pemisahan agar membedakan loket pelayanan *One Day Service* dengan pelayanan umum.
2. Pelayanan *One Day Service* dilaksanakan pula diluar kantor, yaitu melalui mobil LARASITA yang dilaksanakan pada saat hari libur dalam kegiatan *Car Free Day*.
3. Menciptakan inovasi baru yaitu "La'Cepot" (Layanan Cepat Depok *One The Spot*).
4. Memberikan informasi terkait pembenahan validasi berkas kepada masyarakat/pemohon.
5. Melakukan pembenahan terkait permasalahan komputerisasi dengan menambah unit dan memperbaiki unit agar sistem dapat bekerja dengan baik.
6. Memperbaiki jaringan koneksi internet.

Menurut penjabaran dan penjelasan hasil dari penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan pelayanan *One Day Service* dalam program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Depok belum bisa dikatakan efektif. Karena masih banyak kendala-kendala yang dihadapi baik dari masyarakat sebagai pemohon maupun dari pihak Kantor Pertanahan Kota Depok sebagai pelaksana. Namun, Kendala-kendala tersebut dapat diminimalisir dengan upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Depok demi tetap terwujudnya tujuan dari pelaksanaan *One Day Service* tersebut, sehingga masyarakat pun tidak sedikit yang merasakan manfaat dari adanya pelayanan ini. Disamping proses yang tidak memerlukan waktu yang lama serta waktu pelaksanaan bagi masyarakat yang hanya bisa pada waktu libur juga tersedia tanpa harus memberi kuasa pada orang lain dan menghindari calo atau pungutan liar. Namun, apabila melihat teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto yang dijadikan penulis dalam penelitian ini, ada faktor yang belum terpenuhi, sehingga belum bisa dikatakan proses pelaksanaan pelayanan ini efektif.

Faktor-faktor yang menjadi pengaruh dikatakan sudah efektif atau belum suatu pelaksanaan pelayanan yang



dikemukakan oleh Soerjono Soekanto sebagian besar telah terpenuhi. Dilihat dari faktor hukum dan pelaksanaannya, peraturan yang jelas yaitu berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 37/Kep-3.41/II/2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia tersebut serta adanya peraturan terkait pelaksanaan *Quick Wins* telah menjadi acuan bagi Kantor Pertanahan Kota Depok sebagai pelaksana berdasarkan Surat Keputusan yang telah ditetapkan. Namun faktor sarana dan prasarana atau fasilitas penunjang belum baik. Seperti yang telah dipaparkan dari hasil wawancara tersebut di atas, bahwa harus diadakannya pembenahan di beberapa infrastruktur seperti penambahan loket, penambahan unit komputer, pembenahan jaringan internet untuk menunjang pelaksanaan pelayanan serta menggunakan mobil LARASITA agar dapat terjun langsung mendatangi masyarakat dan memudahkan masyarakat tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan Kota Depok. Faktor masyarakat yang dalam hal ini sebagai pemohon sekaligus sasaran dimana hukum itu berlaku dan diterapkan sehingga ini merupakan faktor yang paling utama untuk melihat bagaimana efektivitas pelayanan *One Day Service* ini terlaksana di Kota Depok khususnya di Kantor Pertanahan Kota Depok.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran dan penjelasan hasil dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan *One Day Service* dalam program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Depok dilaksanakan dengan menyediakan loket di Kantor Pertanahan untuk pelaksanaan pada hari kerja dengan melayani Pengecekan Sertipikat, Penghapusan Hak Tanggungan (Roya), Pendaftaran Hak Milik Berdasarkan Surat Keputusan, Peningkatan Hak / Perubahan Hak, Peralihan Hak, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Perpanjangan Hak Tanpa Ganti Blanko, Pencatatan Sita, Pencatatan Blokir dan melalui mobil LARASITA untuk pelayanan yang dilaksanakan pada akhir pekan dengan melayani Pengecekan Sertipikat, Peningkatan Hak Balik Nama, Roya. Pelaksanaan pelayanan *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Depok berjalan dan terlaksana dengan baik meskipun masih ada kendala yang dihadapi baik dari masyarakat sebagai pemohon maupun dari pihak



Kantor Pertanahan Kota Depok sebagai pelaksana.

2. Kendala-kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Depok dalam proses pelaksanaan pelayanan *One Day Service* adalah sebagai berikut:
  - a. Volume berkas yang banyak.
  - b. Loker pelayanan *One Day Service* masih sama dengan loker pelayanan umum.
  - c. Pendaftaran pelayanan *One Day Service* waktunya sangat singkat.
  - d. *One Day Service* yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Depok hanya pada hari kerja.
  - e. Berkas yang diajukan pemohon masih banyak yang kurang lengkap.
  - f. Permasalahan komputerisasi yang meliputi lambatnya kinerja komputer dan kurangnya unit komputer.
  - g. koneksi internet yang sering bermasalah sehingga menghambat proses pelayanan.

Untuk meminimalisir kendala-kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Depok, maka upaya-upaya yang dilakukan meliputi:

- a. Penambahan loker agar dapat menampung

berkas yang banyak dan untuk pemisahan agar membedakan loker pelayanan *One Day Service* dengan pelayanan umum.

- b. Pelayanan *One Day Service* dilaksanakan pula diluar kantor, yaitu melalui mobil LARASITA yang dilaksanakan pada saat hari libur dalam kegiatan *Car Free Day*.
- c. Menciptakan inovasi baru yaitu "La'Cepot" (Layanan Cepat Depok *One The Spot*).
- d. Memberikan informasi terkait pembenahan validasi berkas kepada masyarakat/pemohon.
- e. Melakukan pembenahan terkait permasalahan komputerisasi dengan menambah unit dan memperbaiki unit agar sistem dapat bekerja dengan baik.
- f. Memperbaiki jaringan koneksi internet.

## B. Saran

1. Pelaksanaan *Quick Wins* melalui pelayanan *One Day Service* ini harus terus dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Depok. Karena dampak yang dirasakan masyarakat cukup baik dan memberikan pelayanan prima pada masyarakat dengan



efektif dan efisien, sehingga dengan meminimalisir kendala dan meningkatkan upaya dalam proses pelaksanaan diharapkan tujuan dari adanya program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia ini dapat sepenuhnya tercapai. Disamping proses yang tidak memerlukan waktu yang lama serta waktu pelaksanaan bagi masyarakat yang hanya bisa pada waktu libur juga tersedia tanpa harus memberi kuasa pada orang lain dan menghindari calo atau pungutan liar.

2. Pemerintah atau badan terkait harus terus meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan lebih banyak memberikan upaya yang dapat menutup kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan pelayanan *One Day Service* dalam program *Quick Wins* reformasi birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia sehingga terciptanya suatu program yang efektif berjalan dan memberikan dampak baik bagi masyarakat.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta : Granit.

Ali, Achmad. 1998. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone.

\_\_\_\_\_. 2010. *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1*, Jakarta : Kencana.

Atmasasmita, Romli. 2001. *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*, Bandung : Mandar Maju.

Boedi Harsono. 2008. *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*, Jakarta : Djambatan.

Effendi, Bachtiar. 1993. *Pendaftaran Tanah Di Indonesia dan Peraturan Pelaksanaannya*, Bandung : Alumni.

Hartono, Sunaryati. 1998. *Beberapa Pemikiran Ke Arah Pembaharuan Hukum Tanah*, Bandung: Alumni.

Limbong, Bernhard. 2012. *Reforma Agraria*, Jakarta : Margareta Pustaka



- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Murad, Rusmadi. 1997. *Administrasi Pertanahan Pelaksanaannya dalam Praktek*, Bandung : Mandar Maju.
- Soekanto, Soerjono. 1983. *Penegakan Hukum*, Bandung: Bina Cipta.
- \_\_\_\_\_.1984. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press.
- \_\_\_\_\_.1988. *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung : CV. Ramadja Karya.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soemitro, Rony Hanitijo. 1990. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji. 1985. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Press.
- Sondang, P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, P.Joko. 1991. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Sunggono, Bambang. 1997. *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

## Internet

*BPN RI Tetapkan Empat Jenis Pelayanan Pertanahan Masuk dalam Program Quick Wins*. 2014. <http://www.bpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/bpn-ri-tetapkan-empat-jenis-pelayanan-pertanahan-masuk-dalam-program-quick-wins-4383>, diakses pada 4 Oktober 2015.

*Hasil yang telah dicapai Reformasi Birokrasi*, <http://www.bpn.go.id/Program/Reformasi-Birokrasi/Hasil-yang-Telah-Dicapai>. diakses pada tanggal 2 Februari 2016

*Layanan One Day Service*. 2013. <http://www.bpn.go.id/Publikasi/Inovasi/Layanan-1-Hari-Selesai-One-Day-Service>, diakses pada 4 Oktober 2015.

*Penetapan Empat Jenis Pelayanan Quick Wins*, <http://www.bpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/bpn-ri-tetapkan-empat-jenis-pelayanan-pertanahan-masuk-dalam-program->



quick-wins-4383 diakses  
pada tanggal 4 Januari 2016

Rinaldi. *BPN Depok Gelar One  
Day Service*,  
[http://poskotanews.com/2015/  
06/13/bpn-depok-gelar-one-  
day-service/](http://poskotanews.com/2015/06/13/bpn-depok-gelar-one-day-service/), diakses pada 5  
Oktober 2015.

*Sejarah Badan Pertanahan  
Nasional*.  
[http://www.bpn.go.id/Tenta  
ng-Kami/Sejarah](http://www.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sejarah) diakses  
pada tanggal 31 Januari  
2016.

*Sekilas Badan Pertanahan  
Nasional*.  
[http://www.bpn.go.id/Tenta  
ng-Kami/Sekilas](http://www.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sekilas) tanggal 4  
Oktober 2015.

*Sekilas Reformasi Birokrasi  
Badan Pertanahan Nasional  
RI*  
[http://www.bpn.go.id/Progr  
am/Reformasi-Birokrasi](http://www.bpn.go.id/Program/Reformasi-Birokrasi)  
diakses pada tanggal 14  
Desember 2015

### **Undang-undang**

Undang-undang Dasar NRI  
1945

Undang-undang Pokok  
Agraria Nomor 5 tahun  
1960

Peraturan Presiden Nomor  
20 tahun 2015 tentang  
*Badan Pertanahan  
Nasional*

Peraturan Presiden Nomor 3  
Tahun 2013 tentang  
*Kedudukan, Tugas,*

*Fungsi, Kewenangan,  
Susunan Organisasi,  
dan Tata Kerja  
Lembaga Pemerintah  
Non Kementerian*

Peraturan Presiden Nomor 81  
tahun 2010 tentang  
*Grand Design  
Reformasi Birokrasi  
2010-2015*

Peraturan Menteri Negara  
Pendayagunaan  
Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi  
Nomor 13 tahun 2011  
tentang *Pedoman  
Pelaksanaan Quick Wins*

Peraturan Kepala Badan  
Pertanahan Nasional  
Republik Indonesia  
Nomor 3 tahun 2006  
tentang *Organisasi dan  
Tata Kerja Badan  
Pertanahan Nasional  
dan Kantor Pertanahan*

Peraturan Kepala Badan  
Pertanahan Nasional  
Republik Indonesia  
Nomor 4 tahun 2006  
tentang *Organisasi dan  
Tata Kerja Kantor  
Wilayah Badan  
Pertanahan Nasional  
dan Kantor Pertanahan*

Peraturan Surat Keputusan  
Kepala Badan  
Pertanahan Nasional  
Nomor 37/Kep-  
3.41/II/2014 tentang  
*Program Quick Wins  
Reformasi Birokrasi*



*Badan           Pertanahan  
Nasional       Republik  
Indonesia tahun 2014*

Peraturan Surat Keputusan  
Kepala           Badan  
Pertanahan       Nasional  
Nomor           42/KEP-  
100.6.1/II/2014 tentang  
*Penunjukan       100  
(seratus)       Kantor  
Pertanahan       sebagai  
pelaksana Quick  
Wins layanan    Dasar  
Pertanahan       Tahun  
2014*