

BAB III

IMPLEMENTASI LAPORAN MAGANG

3.1 Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Pertanahan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005;646), pelayanan berarti:

1. Perihak atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan uang atau jasa;
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pertanahan pada hakekatnya merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh BPN, kegiatannya berupa pengadministrasian pertanahan dan perbuatan hukum di bidang pertanahan ataupun kegiatan yang bersangkutan dengan itu. Kantor pertanahan menjadi unit terdepan dalam proses pelaksanaan pelayanan pertanahan karena sebagai wewenang yang bersifat operasional yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Kantor pertanahan juga berhubungan dengan masyarakat, sehingga dituntut memberikan pelayanan secara sederhana, cepat, murah, terbuka, tepat waktu dan tetap menjamin kepastian hukum dalam rangka memenuhi tuntutan yang dimaksud oleh karena itu kantor pertanahan harus ditunjang oleh sumber daya manusia yang profesional dan peralatan yang mendukung proses pelaksanaan pelayanan pertanahan tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat di bidang pertanahan dilakukan sesuai dengan beberapa aspek (Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998) yaitu:

1. Tertib Administrasi;
2. Ketersediaan dan kejelasan fungsi loket;
3. Kejelasan prosedur pelayanan;
4. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan;
5. Kepastian biaya;
6. Kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan;
7. Pemberian pelayanan informasi;
8. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja pelayanan;

Kantor Badan Pertanahan DKI Jakarta sesuai dengan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai masalah-masalah pertanahan yang oleh sebagian masyarakat masih dianggap sebagai sesuatu hal yang sangat rumit maka aspek kegiatan Kantor Pertanahan Kota Jakarta dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menyiapkan kegiatan di bidang pengaturan penguasaan dan penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak tanah serta pengukuran dan pendaftaran tanah;
2. Melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang pengaturan penguasaan tanah, pengurusan hak-hak tanah, dan pendaftaran tanah;
3. Melaksanakan tugas tata usaha dan rumah tangga.

Dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan pertanahan, Aryono Prihandito mengungkapkan (1989, dalam Sutaryono dan Suharno, 2002:68) yang menyatakan bahwa beberapa keuntungan, manfaat yang dapat diambil dengan pemakaian teknologi Informatika Komputer pada sistem pertanahan sehubungan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik, yakni:

1. Merupakan fasilitas baru;
2. Hasil produksi lebih baik;
3. Proses produksi lebih cepat;
4. Mempunyai reputasi yang lebih tinggi;
5. Basis data unit (bank data terpadu);
6. Perbaiki kondisi kerja.

Badan Pertanahan Nasional melakukan pembayaran dengan sistem loket yang dapat melayani pembayaran seperti:

1. Pendaftaran tanah pertama kali;
2. Pemblokiran sertifikat;
3. Hak tanggungan;
4. Balik nama;
5. Perpanjangan SK;
6. Pengukuran dan pendaftaran tanah.

Pengembangan sistem informasi dalam bidang pertanahan ini tidak hanya dilakukan di Indonesia, tetapi juga di negara-negara berkembang lain sebagai Malaysia. Di Malaysia dikembangkan sistem informasi yang diberi nama *The National Infrastructure For Land Information System* (NALIS). Menurut tokohnya yaitu Dato'Nik Mohd Zain, *NALIS* ini bertujuan untuk menyediakan

teknologi informasi untuk meningkatkan pembangunan basis penggunaan tanah di Malaysia dan menyediakan informasi mengenai tanah kepada masyarakatnya yang selalu *up to date*.

3.1.1 Sistem Komputerisasi Pelayanan Pertanahan dengan aplikasi *LOC*

Pengelolaan informasi secara digital mulai dilakukan di lingkungan BPN sekitar tahun 1993 melalui kegiatan *Land Use Mapping* (LUPAM) dan *Land Resource Evalution dan Planning Project* (LREPP) menyakut kegiatan-kegiatan teknisnya dengan mengaplikasikan Sistem Informasi Geografis (SIG). Sekitar tahun 1996-1997 aplikasi sistem informasi digital semakin dikembangkan, salah satunya dengan mengembangkan Sistem Informasi Pertanahan (SIP) melalui kegiatan komputerisasi yang dikenal dengan komputerisasi pertanahan atau **Land Office Computerization (LOC)**.

Kegiatan LOC ini merupakan kerjasama antara Pemerintah Indonesia dan Spanyol. Proyek tersebut diterapkan di beberapa kantor pertanahan kabupaten/kota sebagai langkah awal dalam membangun pelayanan dan informasi menggunakan komputer.

Dalam Slamet Mulyono (2007:45-46) disebut bahwa kegiatan LOC sampai dengan saat ini dilakukan dengan 2 phase,yakni:

1. LOC Phase I (mulai dilaksanakan tahun 1997) , meliputi 1(satu) Kantor Pusat, 8 (delapan) Kantor Wilayah BPN, 12 (dua belas) Kantor Pertanahan kabupaten/kota;
2. LOC Phase IIA (mulai dilaksanakan tahun 2001) meliputi 15 (lima belas) Kantor Wilayah BPN provinsi, dan 38 (tiga puluh delapan)

Kantor Pertanahan termasuk Sekolah Tinggi Pertanahan Negara (STPN);

3. LOC Phase IIB (mulai dilaksanakan tahun 2004) pada LOC Phase IIB ini dilakukan kegiatan menyangkut pembangunan suatu model komputerisasi yang lengkap dan komprehensif yaitu menyangkut data dan fungsi-fungsinya dalam rangka mendukung operasional BPN Pusat, Kantor Wilayah BPN Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.

Selain itu juga diupayakan untuk membangun *e-services* yang meliputi *e-government* dan *e-payment* serta membangun institusi (*institutional building*) secara utuh agar mampu memperluas implementasi LOC secara mandiri. LOC Phase IIB diimplementasikan di kantor pertanahan khususnya yang memiliki kompleksitas, operasional, permasalahan, data, volume, dan frekuensi transaksi yang tinggi. Oleh sebab itu sebagai uji coba pelaksanaan LOC Phase IIB ini telah dipilih Kantor Wilayah BPN Provinsi DKI Jakarta 5 (lima) kantor pertanahan di wilayah kerjanya yaitu Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Timur dan Jakarta Selatan. Dan sampai sekarang aplikasi tersebut telah dikembangkan untuk disempurnakan.

3.1.2 Sistem Komputerisasi Pelayanan Pertanahan dengan Aplikasi SAS

Aplikasi SAS merupakan aplikasi pelayanan kantor pertanahan yang di-install dikantor-kantor pertanahan diluar lokasi LOC. Aplikasi ini dapat dioperasikan dengan jumlah hardware yang minimum. SAS adalah aplikasi mandiri yang mempunyai fungsi untuk mengelola data pertanahan, dimana produk akhir aplikasi ini antara lain Gambar Ukur (GU), Peta Pendaftaran, Buku

Tanah/Sertifikat, Surat Ukur (SU) dalam format cetakan (*hardcopy*) dan digital (*softcopy*).

Tujuan dibangunnya aplikasi SAS adalah agar kantor-kantor pertanahan di luar lokasi LOC dan mempunyai beban kerja tidak terlalu tinggi dapat melaksanakan komputerasi pelayanan pertanahan dengan menggunakan hardware yang telah ada di masing-masing kantor (apabila spesifikasinya memenuhi persyaratan).

Sistem aplikasi komputerasi SAS sama dengan aplikasi LOC, dimana sistem komputerasinya menggunakan jaringan komputer.

Mekanisme pelayanan dalam SAS meliputi dua area kerja, yaitu:

1. *Front office*

Merupakan suatu area kerja bagi petugas kantor pertanahan bagian depan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. *Front office* ini terdiri dari loket-loket yang dibuat semudah dan seefisien mungkin memadukan antara sistem seri dan paralel dengan maksud agar masyarakat tidak merasa sulit atau bingung. Oleh karena itu sistem loket di kantor pertanahan dibagi menjadi 4 buah loket, yaitu:

1. Loket I

Loket Informasi adalah loket untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

2. Loket II

Loket Penerimaan permohonan adalah loket untuk penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan.

3. Loker III

Loker Pembayaran adalah loker untuk membayar hal-hal yang berhubungan dengan biaya permohonan.

4. Loker IV

Loker Penyerahan Produk adalah loker untuk menyerahkan produk-produk pertanahan.

Adapun petugas front office terdiri dari:

1. Petugas informasi yang merangkap menjadi petugas penerima dan pemeriksaan berkas permohonan sekaligus berfungsi sebagai petugas entry data permohonan dan sebagai petugas penanggung jawab berkas;
2. Bendaharawan khusus penerimaan yang bertugas menerima uang pembayaran biaya permohonan pelayanan pertanahan.

2. *Back office*

Back Office merupakan area kerja petugas pelaksana dan eksekutif kantor pertanahan dalam melaksanakan tugas.

Adapun petugas back office terdiri dari:

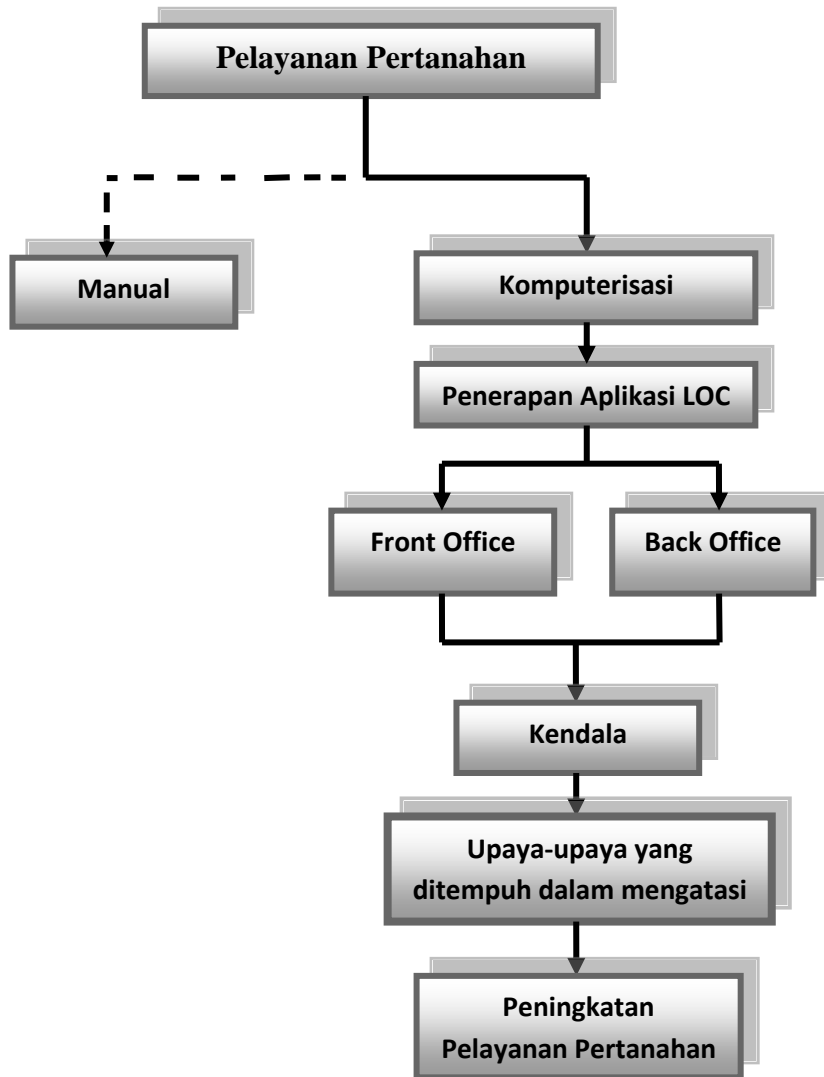
1. Petugas pelaksanaan yaitu petugas yang menyelesaikan pengadministrasian dan pembukuan berkas-berkas permohonan sekaligus bertugas juga sebagai petugas entry data buku dan entry data SU/GS;
2. Kepala Sub Seksi berfungsi sebagai pemeriksa kebenaran dokumen dan berkas permohonan yang masuk;

3. Kepala Seksi yang juga memeriksa kebenaran dokumen permohonan setelah diperiksa oleh Kepala Sub Seksi yang kemudian melalui proses pencetakan sertifikat;
4. Kepala Kantor yang menandatangani dokumen yang telah di proses sehingga kepala kantor bertanggung jawab penuh atas kebenaran sertifikat yang telah diterbitkan.

3.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan pertanahan sebagai bentuk pelayanan aplikasi publik oleh instansi pemerintah di pertanahan dan merupakan tugas kewenangan BPN mengalami berbagai permasalahan ini semakin kompleks dari waktu ke waktu. Dikeluarkannya instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998 peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang bertujuan untuk memberikan dampak positif dalam mengatasi permasalahan tersebut, termaksud pelayanan pertanahan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Agar lebih sederhana dan mudah dipahami, kerangka pemikiran ini disajikan dalam bentuk skema bagian alir kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1: Skema bagan alir Kerangka Pemikiran

BAB IV

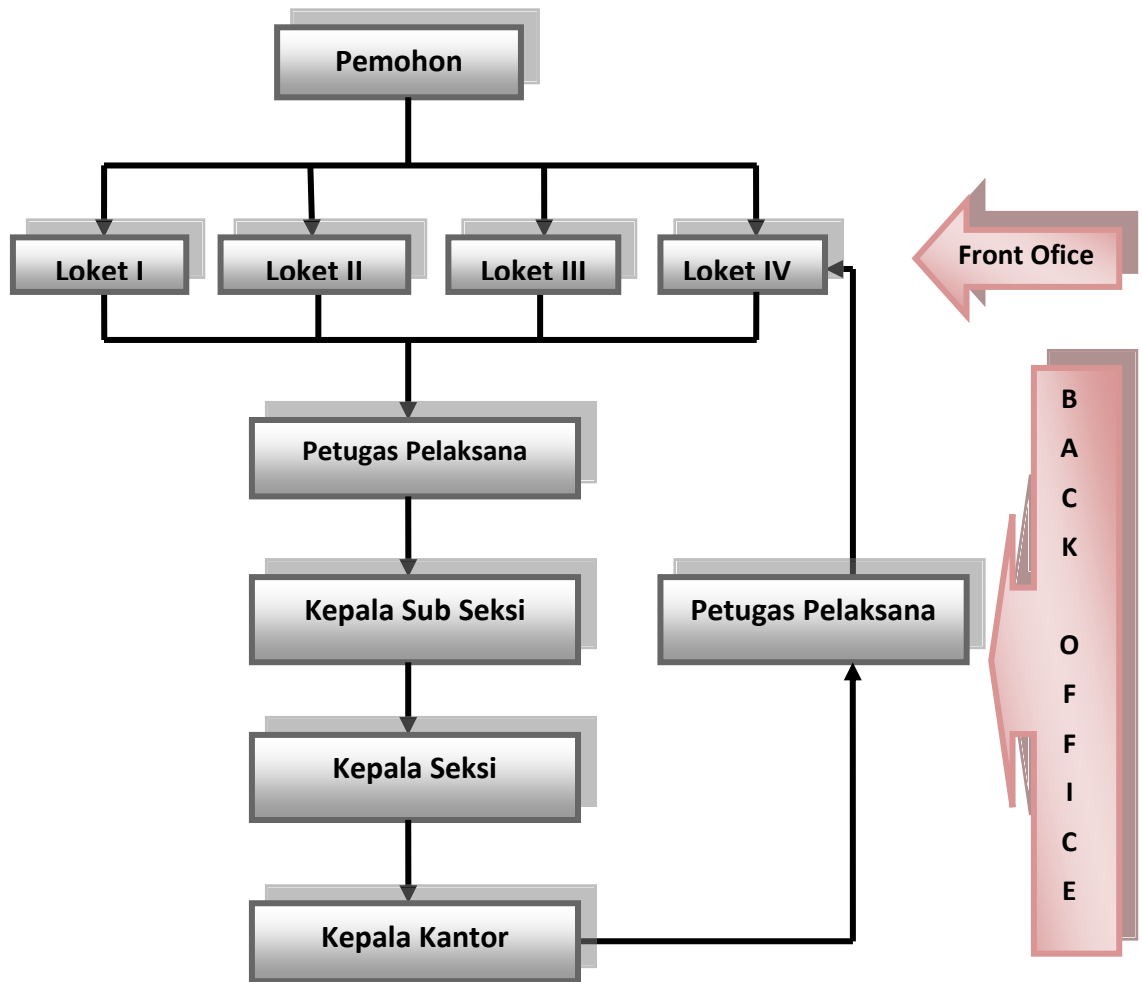
PEMBAHASAN LAPORAN MAGANG

4.1 Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Tanah

Mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan diatur lebih lanjut Peraturan Menteri Agraria / Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peningkatan pelayanan pertanahan telah dikeluarkan pula Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada Masyarakat di bidang pertanahan. Berpedoman pada Instruksi tersebut, maka Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara menerapkan sistem loket untuk mempermudah pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan operasionalnya telah diterapkan aplikasi SAS sehingga setiap prosedur pelayanannya diharapkan sesuai dengan Standar Prosedur Operasi Peraturan dan Pelayanan (SPOPP) di lingkungan BPN.

Skema bagan alir pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2: Skema bagan alir Pelayanan Pertanahan di Kantor
Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Dari bagan alir tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta di bagi menjadi 2 area kerja, yaitu:

1. *Area Front Office*

Merupakan area kerja bagi petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat. *Area Front Office* di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara terletak berupa ruang loket pelayanan yang terletak di bagian lantai dasar kantor. Pelayanan yang diberikan oleh

petugas *front office* merupakan informasi pelayanan dan *entry data* yang merupakan aplikasi tekstual. *Entry data* yang dilaksanakan merupakan *entry data* yang berkaitan dan berdasarkan dari berkas permohonan yang diberikan pemohon. Adapun jenis data yang di-*entry* oleh petugas *front office* yaitu data huruf dan angka. Hasil pekerjaan dari *front office* kemudian dilanjutkan ke area *back office*.

2. Area *Back Office*

Merupakan area kerja bagi petugas pelaksana dan para pejabat kantor pertanahan yang tidak berhubungan langsung dengan masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan oleh para petugas yang ada pada bagian *back office* ini adalah kegiatan dari lanjutan area *front office* yang merupakan kegiatan memproses data dan penyelesaian pekerjaan dari permohonan masyarakat. Secara umum kegiatan pada area *back office* adalah sebagai berikut:

1. Pengadministrasian dan pembukuan berkas-berkas permohonan;
2. Pengisian daftar-daftar isian;
3. Melaksanakan *entry data* dan membuat dokumen.
4. Pemeriksaan berkas permohonan yang dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang yaitu:
 1. Kepala Sub Seksi;
 2. Kepala Seksi;
 3. Kepala kantor.

4.2 Tahap Operasional Pelayanan Pertanahan dengan Aplikasi LOC

Mekanisme kegiatan ini diawali dengan memasukkan data berkas permohonan dari masyarakat, dimana berkas-berkas tersebut akan melalui tahapan-tahapan dalam aplikasi LOC, diantaranya memasukkan data permohonan, pemberian nomor daftar isian, memasukkan data dokumen misalnya buku tanah dan SU, penggambaran pensil, dan sebagainya. Selanjutnya berkas akan melalui tahap *cross check* dimana pada tahap ini berkas elektronik akan diperiksa secara manual dengan berkas fisik sebelum disimpan ke dalam database.

Jenis kegiatan pelayanan pertanahan sesuai SPOPP yang telah dapat dilaksanakan dengan aplikasi di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2: Jenis kegiatan dalam SPOPP yang dapat dilaksanakan pelayanan pertanahan dengan aplikasi LOC di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

NO	Kode SPOPP	Keterangan
1	2	3
1	SPOPP-3.04-KPM	Pendaftaran pertama kali Konversi-Sistematik
2	SPOPP-3.09.1-KPM	Pengukuran dan Pemetaan Kadastral-Sporadik
3	SPOPP-3.09.2-KPM	Pengukuran dan Pemetaan Kadastral-Sporadik
4	SPOPP-3.10-KPM	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Konversi-Sporadik
5	SPOPP-3.11-KPM	Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali Konversi-Sistematik Pengakuan dan Penegasan
6	SPOPP-3.12-KPM	SK Pemberian Hak

7	SPOPP-3.13-KPM	Pemecahan Sertifikat
8	SPOPP-3.14-KPM	Pemisahan Sertifikat
9	SPOPP-3.15-KPM	Penggabungan Sertifikat
10	SPOPP-3.16-KPM	Pendaftaran Sertifikat Wakaf untuk Tanah Terdaftar
11	SPOPP-3.17-KPM	Pendaftaran Sertifikat Wakaf untuk Tanah belum Terdaftar
12	SPOPP-3.18-KPM	Pengembalian Batas
13	SPOPP-3.19-KPM	Pengecekan Sertifikat
14	SPOPP-3.20-KPM	Jual Beli
15	SPOPP-3.21-KPM	Warisan
16	SPOPP-3.22-KPM	Hibah
17	SPOPP-3.23-KPM	Tukar Menukar
18	SPOPP-3.24-KPM	Pembagian Hak Bersama
19	SPOPP-3.27-KPM	Penetapan atau Putusan Pengadilan
20	SPOPP-3.28-KPM	Pemindahan Hak-Lelang
21	SPOPP-3.29-KPM	Hak Tanggungan
22	SPOPP-3.30-KPM	Peralihan Hak Tanggungan Cessie/Subrogasi/Merger/Pewaris Kreditor Perorangan
23	SPOPP-3.31-KPM	Hapusnya Hak Tanggungan-Roya
24	SPOPP-3.32-KPM	Penghapusan Catatan Pada Buku Tanah
25	SPOPP-3.33-KPM	Ganti Nama

26	SPOPP-3.34.1-KPM	Perubahab Hak dari HGB menjadi HM untuk RS/RSS Dengan Ganti Blanko
27	SPOPP-3.34.2-KPM	Perubahan Hak dari HGB menjadi HM untuk RS/RSS Tanpa Ganti Blanko
28	SPOPP-3.35.1-KPM	Perubahan Hak Milik untuk Tempat Tinggal Dengan Ganti Blanko
29	SPOPP-3.35.2-KPM	Perubahan Hak Milik untuk Tempat Tinggal Tanpa Ganti Blanko
30	SPOPP-3.36.1-KPM	Perubahan HM menjadi HGB Atau HP dan HGB menjadi HP Dengan Ganti Blanko
31	SPOPP-3.36.2-KPM	Perubahan HM menjadi HGB Atau HP dan HGB menjadi HP Tanpa Ganti Blanko
32	SPOPP-3.37.1-KPM	Pencatatan Sita Jaminan
33	SPOPP-3.37.2-KPM	Pelepasan Sita Jaminan
34	SPOPP-3.38.1-KPM	Pencatatan Blokir
35	SPOPP-3.38.2-KPM	Pelepasan Blokir
36	SPOPP-3.39.1-KPM	Sertifikat Pengganti Karena Blanko lama Untuk Hak Atas Tanah
37	SPOPP-3.40.1-KPM	Sertifikat Pengganti Karena Hilang Untuk Hak Atas Tanah
38	SPOPP-3.40.2-KPM	Sertifikat Pengganti Karena Hilang Untuk Hak Tangungan
39	SPOPP-3.41.1-KPM	Sertifikat Pengganti Karena Rusak Untuk Hak Atas Tanah

40	SPOPP-3.41.2-KPM	Sertifikat Pengganti Karena Rusak Untuk Hak Tanggungan
41	SPOPP-3.42-KPM	Pembukuan Hak-Sporadik
42	SPOPP-3.43-KPM	Salinan Warkah/Peta
43	SPOPP-3.44-KPM	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah
44	SPOPP-3.46.1-KPM	Pembatalan Sertifikat
45	SPOPP-3.46.2-KPM	Pendaftaran SK Pembatalan Sertifikat
46	SPOPP-3.47-KPM	Hapusnya Hak
47	SPOPP-3.49.1-KPM	Pemberian HGB atau HP Diatas Sertifikat Hak Milik Berdasarkan Akta PPAT Tanpa Pengukuran
48	SPOPP-3.49.2-KPM	Pemberian HGB atau HP Diatas Sertifikat Hak Milik Berdasarkan Akta PPAT dengan pengukuran
49	SPOPP-SP-3.02-KPM	Salinan atau kutipan Surat Ukur/Gambar Denah

4.2.1 Penerapan Aplikasi LOC dalam Pelayanan Pertanahan di Area *Front Office dan Back Office*

1. Area *Front Office*

1. Petugas dan Peralatan

Dalam mengaplikasi LOC di area front office didukung sejumlah petugas dan peralatan, sebagai berikut:

Tabel 3: Jumlah Petugas dan Peralatan di bagian Locket

No	Jenis Locket	Jumlah Petugas	Jumlah Komputer	Jumlah Printer
1	Locket I (Informasi)	1	1	1
2	Locket II (Penyerahan Berkas)	1	1	1
3	Locket III (Pembayaran)	2	1	1
4	Locket IV (Penyerahan Hasil)	1	1	1
Jumlah		5	4	4

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa petugas Locket I, II, III, dan IV berjumlah masing-masing hanya 1 orang, apabila petugas yang bersangkutan berhalangan hadir/tidak masuk kerja, tidak ada yang menggantikan posisinya sebagai petugas loket. Idealnya petugas loket mempunyai petugas cadangan apabila salah satu petugas loket yang lain berhalangan hadir/tidak masuk kerja. Locket III berjumlah 2 orang petugas, petugas yang satunya bertugas untuk mengantarkan berkas fisik, dan menggantikan petugas yang lain apabila berhalangan/tidak masuk kerja.

2. Mekanisme Kerja

Dalam pelayanan pendaftaran tanah melalui sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Menggunakan prosedur sebagai berikut:

1. Pemohon yang akan mendaftarkan permohonannya langsung menuju ke loket I untuk memperoleh keterangan atau kejelasan mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dan

selanjutnya mengambil/membeli blanko-blanko permohonan sebagaimana yang telah ditentukan;

2. Permohonan selanjutnya mengisi blanko-blanko sebagaimana tersebut pada angka (1) dan melengkapi dengan tanda tangan/pengesahan petinggi adat dan aparat pemerintah seperti lurah sampai camat bila diperlukan, selain itu pemohon juga harus melengkapi persyaratan permohonan lainnya sesuai dengan ketentuannya yang berlaku. Setelah syarat permohonan tersebut terpenuhi maka dapat dibawa kembali ke kantor pertanahan;
3. Pemohon menyerahkan berkas permohonannya kepada petugas ke loket II untuk diteliti kelengkapan persyaratannya. Apabila berkas permohonan tidak lengkap, petugas loket II melakukan *entry data* berkas baru menggunakan aplikasi tekstual SAS, dibuatkan bukti pendaftaran. Dicek Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) dan Surat Perintah Setor (SPS). Berkas ditunjuk kan kepada petugas loket III, dan dikirim secara elektronik maupun fisik ke petugas loket III;
4. Pemohon kemudian menuju loket III untuk membayar biaya pensertifikattan tanah, petugas loket III melakukan booking otomatis nomor DI yang perlu sesuai permohonan (misal untuk permohonan pendaftaran tanah pertama kali yang diboking DI.301 (Daftar Permohonan Pekerjaan Pendaftaran Tanah (spodik)), DI.302 (Daftar Permohonan Pekerjaan

Pengukuran), DI.305 (Daftar Penerimaan Uang Muka Biaya Pendaftaran Tanah), dan DI.306 (Kwintansi(Bukti Penerimaan Uang)), kemudian diberikan tanda bukti pembayaran (D.306). Petugas loket III selanjutnya melakukan *entry data*, dan mencatat permohonan tersebut pada DI.307 (Daftar Penghasilan Negara). Berkas aktif ditujukan kepada petugas *back office* dituju sesuai permohonan, (misalnya untuk permohonan pendaftaran tanah pertama kali petugas yang dituju adalah petugas pelaksana pengukuran dan pemetaan karena permohonannya perlu diadakan pengukuran;

5. Petugas loket III mengirimkan berkas fisik kepada petugas yang dituju ke area *back office*, setelah berkas secara elektronik terkirim melalui aplikasi SAS;
6. Bagi permohonan yang perlu diadakan pengukuran, maka setelah membayar biaya-biaya yang diperlukan, pemohon bisa langsung menuju loket IV untuk menerima jadwal pengukuran yang akan dilaksanakan. Apabila belum dibuat, maka pemohon menunggu untuk konfirmasi selanjutnya.

1. Kendala dan Upaya Pemecahan

Di area *front office* ini terdapat permasalahan-permasalahan yang dihadapi diantaranya:

1. Aplikasi LOC belum sepenuhnya dapat dioperasikan secara benar, contohnya:

1. Apabila petugas loket II yang meng-entry data salah mengetikkan salah lokasi (desa) objek permohonan yang berupa bidang tanah, maka data lokasi bidang tanah tersebut tidak dapat dirubah atau diedit kembali, sehingga data lokasi bidang tanah tersebut terkirim dengan data yang salah ke petugas lain. Upaya penyelesaiannya dengan menggagalkannya permohonan yang salah tersebut, kemudian mengulang dari awal untuk *entry* data lagi;
 2. Pada permohonan pendaftaran kegiatan tertentu, dalam aplikasi LOC tidak ada seperti, pendaftaran tanah secara sporadik (konversi “nol rupiah”, merupakan lokasi proyek seperti P;
 3. Ketidakdisiplinan petugas untuk mengirimkan secara elektronik menghambat fungsi monitoring berkas.
2. Upaya Pemecahan permasalahan yang dilakukan :
1. Petugas admin menambahkan menu pada Tabel kegiatan yang belum ada di aplikasi LOC. Apabila tidak dapat diatasi oleh petugas admin, kendala yang dihadapi dilaporkan ke BPN Pusat dalam hal ini ke PUSDATIN, agar dapat mengirimkan tenaga

instalasinya untuk memperbaiki kesalahan pada aplikasi LOC;

2. Petugas *front office* diinginkan untuk disiplin dalam hal mengirim berkas baik secara fisik maupun elektronik dalam aplikasi LOC.