



**INSTRUKSI KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
NOMOR 1 TAHUN 2000
TENTANG
PENYELENGGARAAN MANAJEMEN MUTU PADA PELAKSANAAN PENDAFTARAN
SECARA SISTEMATIK**

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam pelaksanaan pendaftaran tanah secara sistematis di tiap lokasi ditemui tidak adanya keseragaman, sehingga hasil kerja yang diperoleh Panitia Ajudikasi mutunya tidak konsisten;
 - b. bahwa perlu proses pengevaluasian yang berkelanjutan dan berkesinambungan guna memastikan dokumen hasil pendaftaran tanah secara sistematis yang akan diserahkan oleh Ketua Panitia Ajudikasi pada akhir jabatannya kepada Kepala Kantor Pertanahan benar-benar mematuhi standar mutu yang berlaku;
 - c. bahwa perlu diciptakan mekanisme manajemen mutu dalam pelaksanaan pendaftaran tanah secara sistematis, sehingga tata kerja di lapangan yang tidak benar dapat seketika dan sedini mungkin dikoreksi dan permasalahan yang dihadapi dapat segera dicarikan pemecahannya secara tuntas dan seragam;
 - d. bahwa sehubungan dengan hal tersebut perlu dikeluarkan Instruksi Kepala Badan Pertanahan Nasional;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2043);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tanggal 8 Oktober 1997 tentang Pendaftaran Tanah (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3696);
 3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional;
 4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1999 tentang Perubahan Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional;
 5. Keputusan Presiden Nomor 355/M Tahun 1999 tentang Kabinet Persatuan Nasional;
 6. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 11/ KBPN/ 1998 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional;
 7. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di Propinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/ Kotamadya;
 8. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembagian Tugas dan Wewenang Kepala Badan Pertanahan Nasional dan Wakil Kepala Badan Pertanahan Nasional.

- Memperhatikan : 1. Keputusan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 62-XI-1994 tentang Pembentukan Tim Manajemen Proyek (Bagian A dan B) Bagian Proyek Administrasi Pertanahan Bantuan Bank Dunia;
2. Keputusan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 83-I-1994 tentang Pembentukan Tim Teknis (Bagian A dan B) Proyek Administrasi Pertanahan (Loan IBRD Nomor 3792- IND);
3. Surat Perjanjian Kerjasama antara Pemerintah Indonesia dengan Bank Dunia tanggal 30 September 1994 (Loan IBRD Nomor 3792- IND);
4. Rekomendasi Misi Supervisi Bank Dunia yang tertuang dalam Aide Memoire ke-9.

MENGINSTRUKSIKAN

- Kepada : 1. Direktur Proyek Administrasi Pertanahan;
2. Para Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi di lokasi Proyek Administrasi Pertanahan;
3. Ketua Management Support Unit of Pusat (MSUP) di Jakarta;
4. Para Ketua Management Support Unit of Kantor Wilayah (MSUK) di lokasi Proyek Administrasi Pertanahan;
5. Para Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/ Kotamadya di lokasi Proyek Administrasi Pertanahan.

UNTUK PERTAMA : Untuk melaksanakan kendali mutu dalam melakukan tugas pembinaan, pengendalian, pengevaluasian dan monitoring pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis sesuai fungsi dan tugasnya serta wilayah kerjanya masing-masing.

KEDUA : Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi di lokasi Proyek Administrasi Pertanahan agar segera menunjuk Ketua Management Support Unit of Kantor Pertanahan (MSUKp) di Kabupaten/Kotamadya di lokasi Proyek Administrasi Pertanahan yang mempunyai kemampuan pengetahuan di bidang pendaftaran tanah dan atau hak-hak atas tanah untuk mengendalikan unit kendali mutu MSUKp.

KETIGA : Kepala Kantor Pertanahan di lokasi Proyek Administrasi Pertanahan agar segera membentuk Unit Kendali Mutu MSUKp yang berada di bawah kendali Ketua MSUKp.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan manajemen mutu supaya berpedoman pada Petunjuk Pelaksanaan tentang Penyelenggaraan Manajemen Mutu pada Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Secara Sistematis yang menjadi lampiran yang tidak terpisahkan dari Instruksi ini.

KELIMA : Para pelaksana Manajemen Mutu pada semua tingkatan agar melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional secara berjenjang melalui Deputi Bidang Pengukuran dan Pendaftaran Tanah.

KEENAM : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Instruksi ini dibebankan pada Anggaran Proyek Administrasi Pertanahan.

KETUJUH : Instruksi ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Maret 2000

MENTERI DALAM NEGERI
SELAKU
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL

ttd.

SURJADI SOEDIRDJA

Lampiran Instruksi Kepala Badan Pertanahan Nasional

Nomor : 1

Tanggal : 17 Maret 2000

PENYELENGGARAAN MANAJEMEN MUTU PADA PELAKSANAAN PENDAFTARAN TANAH SECARA SISTEMATIK

I. PENDAHULUAN

Dalam beberapa hal mutu mempunyai arti yang berbeda-beda. Dalam hal produk, mutu dapat didefinisikan sebagai "cocok bagi tujuan tertentu" ("fit for purpose"). Dalam hal pelayanan, mutu adalah masalah mengenai "malaksanakan dengan benar sejak awal" ("getting it right the first time"). Yang lain berpendapat bahwa "mutu yang baik tidak harus berarti mutu yang tinggi, mutu yang baik adalah tingkat keseragaman dan keterandalan sesuai dengan yang telah diperkirakan, yang dicapai dengan biaya rendah. Mutu yang baik adalah mutu yang sesuai dengan ketentuan pasar. "namun, yang pasti bahwa pekerjaan menyangkut mutu tak pernah berakhir..... mutu adalah perjalanan, bukan tempat tujuan".

II. PENGERTIAN-PENGERTIAN

1. Manajemen mutu adalah pendekatan manajemen yang bertujuan mengupayakan penyempurnaan secara bertahap yang berkelanjutan terhadap kinerja semua proses, produk dan pelayanan pada sebuah organisasi, melalui keterlibatan semua orang secara kreatif pada organisasi tersebut.
2. hasil dari manajemen mutu adalah penyempurnaan mutu yang berkelanjutan, yang mempunyai prinsip berkinerja lebih bagus dari masa lalu.
3. manajemen mutu dilaksanakan melalui siklus **perencanaan, pelaksanaan, pengecekan dan tindakan**.
 - a. **Perencanaan**, dalam perencanaan harus dapat menjawab hal-hal berikut :
 - 1). Siapa pelaksananya
 - 2). apa yang harus dikerjakan oleh para pelaksana tersebut
 - 3). Kapan pekerjaan tersebut harus dilaksanakan
 - 4). Bagaimana pelaksanaannya
 - b. **Pelaksanaan**, yaitu melaksanakan tindakan-tindakan yang disebutkan dalam rencana tersebut.
 - c. **Pengecekan**, yaitu melaksanakan **kendali mutu** yang meliputi unsur-unsur kegiatan : supervisi/kunjungan/pengecekan, pendataan (checklist), menerima/menolak, review/pengelompokan data dan pelaporan.
 - d. Tindakan, yaitu berupa kegiatan evaluasi, kegiatan menstandarkan/ menyusun prosedur operasi standar melalui jaminan mutu. **Jaminan mutu** sendiri mempunyai pengertian semua tindakan yang terencana dan sistematis yang diperlukan untuk memberikan rasa percaya yang memadai di kalangan pengguna/pemakai bahwa pelayanan atau produk yang mereka peroleh akan memuaskan ekspektasi tertentu.
4. faktor-faktor yang Menghambat Pelaksanaan Manajemen Mutu adalah :
 - a. tiadanya komitmen di pihak pimpinan senior
 - b. tiadanya infrastruktur bagi penyempurnaan mutu
 - c. sikap meremehkan waktu dan sumber daya yang diperlukan
 - d. kegagalan memahami adanya sikap skeptis terhadap program mutu yang baru
 - e. adanya asumsi di pihak manajemen bahwa sistem teguran/peringatan akan berhasil

III. LATAR BELAKANG

Salah satu tujuan Proyek Administrasi Pertanahan (PAP) ialah mempercepat pendaftaran seluruh bidang tanah di luar kawasan hutan dengan maksud mendukung beroperasinya pasar tanah yang efisien. Sejak awal pelaksanaan proyek tahun pertama 1994/1995 hingga proyek tahun kelima 1998/1999, PAP telah berhasil mensertipikatkan 1.247.473 bidang tanah. Hingga akhir proyek tahun keenam 1999/2000 nanti, PAP diperkirakan akan menghasilkan kurang lebih 1,75 juta sertipikat.

Pada mulanya PAP dirancang bahwa pada proyek tahun ke limabelas nanti dapat mensertipikatkan hingga 2.6 juta bidang tanah pertahunnya. Sasaran tersebut direncanakan untuk dicapai dengan sumber-sumber daya yang tersedia, hal fundamental pada rencana

tersebut ialah bahwa sertipikat yang diterbitkan haruslah bermutu tinggi. Dengan demikian, proses kerja yang dilakukan untuk menghasilkan sertipikat haruslah efisien dan akurat. Namun, dengan semakin meningkatnya output (keluaran), ada indikasi bahwa standar kerja PAP ternyata tidak seragam di semua lokasi. Karena itu, BPN telah memutuskan untuk melaksanakan proses penyempurnaan mutu baik di tingkat daerah maupun di tingkat pusat.

Fokus PAP pada proyek tahun pertama hingga proyek tahun kelima ialah memastikan agar proses adjudikasi lapangan beroperasi secara efektif. Pada tahun-tahun tersebut, sejumlah proses kendali mutu telah dilaksanakan, termasuk antara lain :

1. pemakaian juru ukur berlisensi (atas dasar kontrak) untuk melaksanakan pengecekan/supervisi lapangan terhadap kerja pengukuran;
2. pembentukan Management Support Unit of Kantor Pertanahan (MSUKp) di lingkungan Kantor Pertanahan untuk mengevaluasi keluaran (output) yang dihasilkan oleh tim adjudikasi.

Selama ini, pemantauan oleh staf MSUKp hanya dilakukan dengan metoda acak saja pada saat tim adjudikasi telah menyelesaikan pekerjaannya, yaitu ketika buku tanah dan sertipikat diserahkan kepada Kantor Pertanahan. Kekurangan-kekurangan yang ada pada pemantauan dengan metoda acak tersebut adalah sebagai berikut:

1. pengecekannya dilakukan secara acak, bukan secara sistematis;
2. pengecekannya baru dilakukan setelah proses adjudikasi selesai sehingga
 - a. kekurangan-kekurangan prosedural yang dilakukan oleh tim adjudikasi tidak bisa diperbaiki.
 - b. Para anggota tim tidak memperoleh informasi mengenai prosedur yang benar;
3. staf MSUKp tidak memperoleh cukup pelatihan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemantauan dengan baik; dan
4. peran pemantauan tersebut bersifat insidental, belum secara full time pada setiap proses tahapan adjudikasi.

Pengawasan mutu perlu diterapkan pada keseluruhan proses pendaftaran tanah secara sistematis, bukan hanya pada output akhirnya. Proses penyempurnaan mutu memungkinkan kesalahan diidentifikasi dan diperbaiki sebelum kesalahan tersebut mempengaruhi kegiatan-kegiatan berikutnya. Fungsi pengawasan mutu tersebut perlu diperkuat lewat proses penyempurnaan mutu yang baru ini. Fokusnya bukan lagi semata pada pengidentifikasian masalah dan pelaporan kekurangan dalam hal cara kerja saja, melainkan juga pada penyempurnaan mutu kerja yang dilaksanakan oleh staf lapangan.

IV. TUJUAN MANAJEMEN MUTU PADA PENDAFTARAN TANAH SECARA SISTEMATIK.

Tujuan manajemen mutu pada pelaksanaan pendaftaran tanah secara sistematis adalah sebagai berikut :

1. mengevaluasi proses-proses penyuluhan untuk memastikan agar informasi mengenai PAP benar-benar tersebar secara efektif;
2. memformalkan metoda pengecekan/pengevaluasian mutu proses-proses kerja pendaftaran tanah secara sistematis untuk memastikan agar peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur resmi yang berlaku benar-benar dipatuhi;
3. memberikan umpan balik/informasi kepada tim adjudikasi untuk membantu mereka bekerja secara lebih akurat (dengan adanya umpan balik dan informasi tersebut, diharapkan keterampilan petugas lapangan bisa meningkat).
4. memastikan agar standar teknis PAP terpelihara sehingga para pemilik tanah benar-benar menerima pelayanan dan produk yang bermutu tinggi;
5. membentuk sistem umpan balik yang berkelanjutan, yang memberikan umpan balik mengenai kinerja staf lapangan di semua aspek pendaftaran tanah secara sistematis, dalam rangka kerja sama yang saling menguntungkan, sehingga tim adjudikasi terdorong untuk bekerja secara lebih akurat;
6. masalah yang dihadapi oleh tim adjudikasi sistematis akan bisa dipecahkan dengan cara seragam;
7. cara kerja yang tidak benar akan bisa ditangani dengan cepat;
8. memastikan agar dokumen-dokumen yang diserahkan kepada Kantor Pertanahan sebagai hasil proses pendaftaran tanah secara sistematis benar-benar mematuhi standar yang berlaku.

V. MANFAAT PENYELENGGARAAN MANAJEMEN MUTU

Manfaat yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan manajemen mutu pelaksanaan pendaftaran tanah secara sistematis adalah :

1. ***kualitas pendaftaran tanah secara sistematis terjaga***—menjaga agar pelaksanaan pendaftaran tanah secara sistematis berjalan sesuai dengan standar yang tinggi