

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH KANTOR PERTANAHAN KOTA PALANGKA RAYA

Febriani¹, Sri Mujiarti Ulfah², Suprayitno³
^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya

Email : suprayitno@fisip.upr.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan seseorang. Pelayanan hendaknya dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi setiap orang yang membutuhkan. Akan tetapi sangat disayangkan, pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan kota Palangka Raya dalam hal penerbitan sertifikat tanah terbilang cukup lama. Hal ini lah yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah. Dalam penelitian ini akan membahas terkait dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik seperti fasilitas kantor), *reliability* (kehandalan pegawai menjalankan tugas sesuai SOP), *responsiveness* (sikap dan cara pegawai merespon), *emphaty* (kepedulian dan ikut merasa kesulitan yang dialami masyarakat), telah berjalan dengan baik. Namun kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (waktu dan biaya dalam pelayanan) masih belum berjalan dengan baik, meskipun dalam pelayanan biaya sudah sesuai dengan SOP, namun waktu penerbitan sertifikat tanah yang terlampaui lama.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Sertifikat Tanah, Kantor Pertanahan

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kualitas sebuah pelayanan tentu sangat penting untuk diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan, hal ini bertujuan untuk mencapai apa yang telah ditargetkan serta dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas merupakan sebuah tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas Pelayanan merupakan keberhasilan penyelenggara dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, kualitas pelayanan dapat diukur dengan seberapa efektif dan efisiennya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai tujuan

atau sasaran darisebuah instasi dengan baik dan juga berdaya guna. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap sebuah instansi yang merupakan penyelenggara pelayanan, maka dipandang perlu untuk terus diperhatikan agar pelayanan atau jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat optimal dan memuaskan. Sangat penting bagi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal ini bertujuan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Palangka Raya merupakan salah satu lembaga pemerintah non-kementerian yang juga merupakan lembaga penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Dalam Peraturan Presiden RI No. 20 Tahun 2015 tentang Pertanahan menyebutkan bahwa BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya dibentuk guna menyelenggarakan tugas dan fungsi dari Pertanahan di kota Palangka Raya yang sesuai dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Pertanahan Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional yang memiliki kedudukan, tugas dan fungsi sebagai instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Pertanahan yang melalui Kepala Kantor Wilayah Pertanahan. Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya mengelola pelayanan yang baik guna meningkatkan kesejahteraan serta kenyamanan masyarakat Kota Palangka Raya dalam hal pertanahan.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kepada masyarakat maka Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya menyediakan atau memberikan pelayanan mulai dari Peralihan hak seperti hibah dan pembagian hak Bersama; pemecahan atau pemisahan bidang tanah perorangan; Hak milik perorangan; Peralihan hak jual-beli; Surat keterangan pendaftaran tanah; Pendaftaran hak tanggungan; Penghapusan hak tanggungan atau roya; Pertimbangan teknis pertanahan; Peralihan hak-pewarisan atau wasiat; serta peralihan hak tukar-menukar. Darisejumlah pelayanan yang disebutkan tersebut salah satu tugas utama dari Kantor Pertanahan adalah membuat sertifikat tanah baik bagi masyarakat, bagi yayasan, bagi pemerintah kota maupun swasta.

Dikutip dari ombudsman.go.id Rabu(10/03/2021) ombudsman RI perwakilan Kalimantan Tengah menerima pengaduan/laporan serta konsultasi dari masyarakat yang

menyangkut pelayanan publik selama dua bulan lebih awal pada tahun 2021. Raden Biroum Bernardianto yang merupakan Kepala ombudsman RI perwakilan Kalteng menerangkan bahwa dari laporan yang diterima dari masyarakat substansi pelaporannya didominasi oleh substansi perizinan dan agraria atau pertanahan yang berada wilayah Kota Palangka Raya. Asisten pemeriksaan laporan ombudsman RI perwakilan kalteng, Faisal mengungkapkan bahwa keluhan terhadap pelayanan Kantor Pertanahan masih sering muncul setiap tahun, dikutip dari rri.co.id Jumat (19/03/2021). Selama peneliti melakukan praktik administrasi di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, yang menjadi keluhan masyarakat adalah lamanya proses penerbitan sertifikat tanah sebagai bukti hak milik atas tanah.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan Pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Fred Smith dalam Ismanto (2009: 65) mengartikan kualitas sebagai kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa. Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang menikmati dan merasakan pelayanan (Vingki Fatmala, 2016: 6). Konsep kualitas pelayanan bisa di pahami melalui tingkah laku dari konsumen (*consumer behavior*), yang merupakan sebuah perilaku yang diperankan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan atau mengevaluasi sebuah produk maupun pelayanan yang diinginkan agar dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Berdasarkan beberapa konsep yang disampaikan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas dalam pelayanan kepada publik sebagai sebuah totalitas dari karakteristik sebuah produk baik barang atau jasa yang menunjang kemampuan saat memenuhi kebutuhan pelanggan dan/atau sama dengan persyaratan, selain itu kualitas pelayanan dapat disebut sebagai sesuatu yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, atau terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

Pelayanan Publik

Pelayanan berorientasi kepada publik, yang artinya mendahulukan kepentingan masyarakat / publik. Pelayanan pada hakikatnya diartikan sebagai kegiatan seseorang/individu, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segenap bentuk pelayanan yang akan dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, serta lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang, jasa, baik sebagai pemenuhan kebutuhan dari masyarakat sekalipun dalam rangka pelaksanaan dari ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara Roth (1926: 1) dalam pasolong (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang ada bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, juga mengatur terkait dengan beberapa hal berikut:

- a. Asas-asas Pelayanan Publik.
- b. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.
- c. Standar Pelayanan Publik.

Melihat bagaimana pentingnya sebuah pelayanan publik dalam kehidupan kita sehari-hari, serta menjadi tugas utama bagi penyelenggara pelayanan publik, maka perlu rasanya untuk selalumemperhatikan serta mengawasi bagaimana kualitas dari pelayanan publik. Dalam hal ini Zeithaml *et. al.* (1990) dalam buku Hardiansyah (2018: 57), menyebutkan 5 dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Adapun dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik), mencakup segala yang wujudnya berupa fasilitas dan dengan nyata dapat dilihat, seperti perlengkapan, petugas pelayanan, dan juga sarana untuk berkomunikasi, serta kendaraan operasional.
2. Reliability (kehandalan), merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan tepat waktu dan dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional prosedur.
3. Responsiveness (daya tanggap), kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, dan

tanggapan pegawai dalam menghadapi keluhan serta masukan yang disampaikan oleh masyarakat.

4. Assurance (jaminan), meliputi alur pelayanan, kemudian tarif yang harus dibayar dalam pelayanan, jaminan waktu penyelesaian pelayanan, dan tingkat keamanan kantor saat proses pelayanan.
5. Empathy (empati), merupakan perhatian yang diberikan oleh pegawai secara pribadi kepada pengguna layanan, dan berupaya memahami kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Sertifikat Tanah

Dalam PP RI nomor 24 tahun 1997, pasal 1 pada angka ke 20 disebutkan bahwa: sertifikat adalah surat tanda bukti sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Klaudius Ilkam Hulu (2021:27), menyebutkan bahwa sertifikat tanah adalah surat keterangan yang membuktikan hak seseorang atas sebidang tanah, atau dengan kata lain keadaan tersebut menyatakan bahwa ada seseorang yang memiliki bidang tanah tertentu dan pemilikan itu mempunyai bukti yang kuat berupa surat yang dibuat oleh instansi yang berwenang.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena alam dan buatan dengan lebih memperhatikan sifat, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini menafsirkan dan menganalisa data yang ada bersamaan dengan situasi yang sedang terjadi, yang menggambarkan kondisi apa adanya.

Pada penelitian ini, peneliti memperoleh sumber data dari data primer dan juga data sekunder. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh akan dilakukan analisis untuk dipelajari, serta membuat kesimpulan agar menjadi lebih mudah untuk dipahami. Langkah-langkah yang digunakan dalam proses analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, sampai dengan tahap penarikan kesimpulan.

4. HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan pembuatan Sertifikat Tanah Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh informan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dari indikator *tangible* (bukti fisik) pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yang menjadi perhatian adalah, mulai dari penampilan rapi, sopan dan bersih dari pegawai yang bertugas memberikan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat dalam proses pelayanan, disiplin waktu proses pelayanan, sarana prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan, serta fasilitas yang memadai, serta memberikan lingkungan yang aman bagi masyarakat saat proses pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran telah melakukan dimensi *reliability* (kehandalan), memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah, memiliki SOP yang jelas dan telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, selain itu juga menguasai alat bantu pelayanan hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya dengan baik, hal tersebut sudah pasti dikarenakan kehandalan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. *Resposiveness* (Daya Tanggap)

Hasil dari wawancara bersama informan, disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diberikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya mencakup dimensi *resposiveness* (daya tanggap), hal tersebut terbukti dengan respon yang baik, cepat serta tepat terhadap kesulitan, keluhan serta masukan dari masyarakat, sehingga pihak kantor Pertanahan sendiri menyediakan fasilitas layanan pengaduan yang dapat dihubungkan via aplikasi whatsapp, via aplikasi SP4N-Lapor, melalui kotak saran serta secara langsung mendampingi *costumer service* (loket 5).

4. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan informan, kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* (jaminan) pada kantor Pertanahan Kota Palangka Raya telah memberikandilakukan. Hal tersebut dapat dilihat dari jaminan ketepatan dan ketentuan waktu, serta pada jam pelayanan telah diatur sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan dan pengaturan pertanahan. Dalam proses pelayanan tentu ada tarif yang dipasang sesuai dengan ketentuan PNPB yang berlaku pada Pertanahan RI, serta tarif yang ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang dimohonkan.

5. *Emphaty* (Empati)

Data yang diperoleh dari proses wawancara dengan informan, kualitas pelayanan pada kantor Pertanahan Kota Palangka Raya mencakup dimensi *emphaty* (empati), pegawai selalu berusaha memperhatikan dan menjadikan masyarakat sebagai prioritas utama. Pegawai dalam melayani selalu bersikap ramah, sopan dan santun, serta tidak pernah membedakan latar belakang dari masyarakat. Semua masyarakat dipandang sama saat menerima pelayanan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

1. Faktor Pendukung

Dari beberapa pembahasan dalam wawancara, terkait dengan faktor pendukung dalam proses pelayanan kepada masyarakat (pemohon) saat membuat sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya adalah fasilitas kantor yang memadai, lingkungan dan ruangan kerja yang nyaman, tersedianya aplikasi sentuh tanah yang mempermudah masyarakat dalam mengecek pelayanan sertifikat serta berbagai informasi pertanahan melalui telepon genggam masing-masing tanpa harus langsung ke kantor.

Selain itu juga kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudian pembagian kerja yang jelas, serta keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur sehingga memiliki sikap merespon dengan cepat dan tanggap kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Dari data yang diperoleh di lapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa saat proses

pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yang menjadi faktor penghambat adalah tidak lengkapnya berkas-berkas persyaratan dari yang bermohon, selain itu juga pemohon tidak mengetahui batas-batas tanah, pihak sebatas tidak dapat berhadir pada saat pengukuran, pihak yang bermohon tidak dapat dihubungi, dan lahan tanah yang akan dilakukan pengukuran tidak dibersihkan sehingga menghambat dan memperlambat proses kerja

5. PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas daripada pelayanan, yang dimana dimensi ini merupakan kesanggupan dari penyedia layanan di dalam menunjukkan citra diri sebuah instansi kepada masyarakat. Membahas terkait dengan bukti fisik sebagai citra dari instansi yang mencakup penampilan pegawai dalam berpakaian, fasilitas kantor, peralatan personal, serta alat komunikasi yang digunakan selama proses pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) telah dilakukan dengan baik oleh Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Hal ini tampak dari penampilan pegawai yang rapi dan bersih, tempat pelayanan yang tertata dengan rapi serta teratur, fasilitas penunjang keberhasilan pelayanan dan juga alat bantu, serta fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh kantor bagi masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) ini bersangkutan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur. Pada dimensi ini mencakup beberapa hal penting di dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan, mulai dari kesesuaian dengan prosedur yang berlaku, kemampuan pegawai dalam memanfaatkan alat bantu, dan juga pemahaman pegawai terhadap tugas pokok yang telah dipercayakan kepada mereka. Dalam hal ini pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya telah menempatkan pegawai pada bagian-bagian yang sesuai dengan

kemampuan pegawai itu sendiri, sehingga proses pelayanan dapat terselenggara dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, didapati bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) telah terpenuhi dan dilakukan pada kantor tersebut. Hal ini menggambarkan dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berlandaskan pada peraturan pertanahan. Selain itu juga kecermatan serta ketelitian pegawai dalam hal administrasi seperti berkas-berkas persyaratan, ditambah lagi kemampuan pegawai dalam menggunakan alat elektronik. Hal tersebut menggambarkan bahwa pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya mampu beradaptasi pada era modern yang semua telah mengandalkan sistem digital guna memudahkan pelayanan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan ketersediaan pegawai dalam membantu masyarakat, dimensi daya tanggap ini berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, kemudian sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, dan cara pegawai menanggapi keluhan maupun masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam hal ini akan memperhatikan daya tanggap dari pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian, bahwa pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya telah menjalankan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam setiap pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang membantu serta merespon masyarakat yang mengalami kesulitan, selain itu juga dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Tidak hanya itu, Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya selalu menerima pengaduan serta masukan yang akan dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi kantor sehingga kemudian menjadikan kualitas pelayanan pembuatan sertifikat menjadi lebih baik.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dimensi *assurance* (jaminan). Dimensi jaminan merupakan dimensi yang berkenaan dengan alur proses pelayanan, tarif biaya untuk pelayanan, waktu penyelesaian sertifikat tanah, juga keamanan lingkungan kantor saat proses pelayanan sehingga dapat

membangun rasa kepercayaan serta keyakinan pada diri penerima layanan dalam menggunakan jasa pelayanan yang disediakan. Jaminan ini merupakan hak bagi masyarakat saat menerima layanan, yang mana jaminan ini berkaitan dengan rasa percaya penerima layanan terhadap kantor yang merupakan penyedia layanan.

Berdasarkan hasil pembahasantersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* (jaminan) di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya masih dikategorikan kurang baik, meskipun prosedur pelayanan serta tarif biaya sudah disampaikan secara jelas, serta tingkat keamanan saat proses pelayanan terbilang cukup tinggi, namun sangat disayangkan kecepatan waktu penerbitan sertifikat tanah masih terbilang lama. Hal ini terlihat berdasarkan wawancara dengan informan yang menjelaskan bahwa penerbitan sertifikat tanah cukup lama.

5. *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* (empati) pun dalam kualitas pelayanan menjadi poin penting, yang mana pada dimensi ini pegawai memberikan perhatian yang tulus serta bersifat individual atau pribadi kepada pengguna layanan, berupaya memahami terhadap situasi serta keinginan pengguna layanan, pegawai diharapkan mampu memahami kebutuhan masyarakat. Secara singkat dapat didefinisikan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan dari pengguna layanan secara individual.

Keramahan serta kepedulian pegawai tentu menjadi bagian penting dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas dan keperluannya terpenuhi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya telah menjalankan dimensi *emphaty* (empati) dengan baik dalam proses pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini tampak dari kepekaan pegawai yang membantu serta mengarahkan setiap masyarakat yang datang.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Dalam proses pelayanan tentu terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kelancaran proses pelayanan. Demikian pula dengan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya tentu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan, baik itu faktor pendukung maupun faktor penghambat. Hal tersebut pun merupakan situasi yang umum bagi setiap instansi. Pada kesempatan kali ini akan membahas terkait dengan faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan, yang adalah sebagai berikut.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah komponen-komponen yang turut membantu dan mendukung kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah sehingga dapat berjalan lancar. Pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya dalam memaksimalkan kualitas pelayanan terdapat faktor pendukung yang mencakup fasilitas yang memadai, keterampilan pegawai dalam bekerja, dan kerjasama yang dilakukan antar pegawai dalam memberikan pelayanan.

Fasilitas merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, tanpa adanya fasilitas yang memadai tentu akan menghambat proses berjalannya pelayanan, kemudian keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai penyedia jasa pelayanan tentu pegawai harus sudah mengetahui tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukan.

Selain daripada itu komponen yang tidak kalah penting dalam penyelenggaraan pelayanan adalah kerjasama antar pegawai, hal ini tentu berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan. Dengan kerjasama yang baik maka akan terbangun keharmonisan pegawai sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman sehingga menjadikan pegawai lebih bersemangat dalam bekerja. Hal ini tentu akan meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Oleh sebab itu di dalam proses pelayanan tentu memiliki faktor yang mendukung, apabila sebaliknya tidak ada faktor pendukung maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak akan berjalan dengan baik dan memunculkan ketidakpuasan dari masyarakat sehingga memunculkan rasa kecewa atas pelayanan yang diterima.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah komponen yang menghambat proses berjalannya pelayanan bagi masyarakat. Faktor penghambat seringkali memberikan aura negative dan menjadi halangan sehingga memperlambat proses pelayanan, dalam setiap pelayanan akan ditemukan situasi dimana ada kendala dalam mencapai tujuan sehingga hasil seringkali mengecewakan.

Pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya saat memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat seringkali mendapat komponen penghambat yaitu, data pendukung permohonan sertifikat tanah seringkali tidak

lengkap, pemohon tidak mengetahui batas-batas patoktanah, pemohon susah untuk dihubungi, tetangga perbatasantidak dapat dihadirkan saat proses pengukuran, dan volume pemohon yang tinggi sedangkan sumber dayamanusia pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya masih rendah. Pada proses pelayanan pasti memiliki faktor penghambat dalam pelaksanaannya, maka oleh sebabitu penyedia layanan harus selalu berusaha mencari jalan keluar agarpenghambat tersebut tidak terulang berkali-kali, mulai dari sistempelayanan, sistem pemberitahuan informasi maupun perubahan - perubahan lainnya ke arah yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian dan pembahasan yang didapatkan melalui proses penelitian pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) telah terlihat dengan bukti nyata, *reliability* (kehandalan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, *responsiveness* (daya tanggap) menanggapi keluhan, masukan dan bersikap denganramah kepada masyarakat saat memberikan pelayanan, *emphaty* (empati) yang tinggi dan kepekaan terhadap kebutuhanmasyarakat, dari dimensi tersebut kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik. Namun kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) masih rendah, meskipun telah menerapkan SOP dalam pelayanan, tarif biaya yang jelas, tetapi sangat disayangkan untukkepastian waktu yang masihbelum berjalan dengan baik.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan sertifikattanah di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yaitu : faktor pendukung pelayanan yaitu fasilitas yang memadai, keterampilan pegawai dalam bekerja, serta kerjasama yang terjalin antar pegawai. Faktor penghambat dalam pelayananadalah data pendukung permohonan sertifikat tanah seringkali tidak lengkap, pemohon tidak mengetahui batas-batas patok tanah, pemohon susah untuk dihubungi, tetangga perbatasan tidak dapat dihadirkansaat proses pengukuran, dan volume pemohon yang tinggi sedangkan sumber daya manusia pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya masih rendah.

Saran

Dalam hal ini peneliti memberikansaran sebagai salu satu acuan untuk memperbaiki proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor pertanahan Kota Palangka Raya.

1. Dimensi pelayanan yang telah berjalan dengan baik harus selalu ditingkatkan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya menjadi lebih maksimal.
2. Dimensi *assurance* (jaminan) pelayanan yang masih kurang harus segera diperbaiki sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal dan dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat atas pelayanan yang diterima.
3. Untuk faktor penghambat internal kantor yang kekurangan sumber daya manusia, pihak kantor harus melakukan *recruitment* guna memenuhi kekurangan sumber daya manusia. Namun tetap selalu memperhatikan kriteria-kriteria yang handal sehingga saat melakukan pekerjaan menjadi efektif dan efisien.
4. Bagi setiap pegawai harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
5. Berikan informasi terbaru yang berkaitan pelayanan yang ada di kantor melalui media massa seperti website, *Instagram*, dan lain sebagainya. Sosialisasikan penggunaan aplikasi sentuh tanahku kepada masyarakat agar mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan terkait pertanahan serta informasi kapanpun.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardianto, R.B. 2018. Kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan / Pertanahan Kota Palangka Raya. *Restorica*, 4(2): 5-9
- Borneonews.co.id. 2021. "Penerbitan Sertifikat Tanah Diminta Lebih Selektif", diakses pada tanggal 10 Februari 2022 dari <https://www.borneonews.co.id/berita/213869-penerbitan-sertifikat-tanah-diminta-lebih-selektif>
- Dewi Ayu Niswari. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Satu Atap Di Pertanahan (BPN) Kota Bima. *Skripsi Proram Studi Administrasi Negara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Nusa Tenggara Barat.
- Fatmala, V. 2016. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan kabupaten Pasaman Barat. *JOM FISIP*, 3(1): 1-9
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hulu, K.I. 2021. Kekuatan alat bukti sertifikat hak milik atas tanah dalam bukti kepemilikan hak. *Jurnal Panah Keadilan*, 1(1): 27-31

- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kalteng.antaranews.com. 2021. "Puluhan warga Palangka Raya resah tanah mereka dikalim orang" , diakses pada tanggal 22 Maret 2022 dari <https://kalteng.antaranews.com/berita/459177/puluhan-warga-palangka- raya-resah-tanah-mereka-diklaim-orang>
- Keputusan Menteri Aparatur Negara No.63. 2022. "KEMENPAN Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik No. 63 Tahun 2003, diakses pada Tanggal 10 Februari 2022 dari https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pd
- Kompas.com. 2022. "Jokowi Singgung Penerbitan Sertifikat Tanah yang Sempat Lama: Bisa Nunggu 160 Tahun" , diakses pada tanggal 10 Februari 2022 dari <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/nasional/read/2022/02/03/18121651/jokowi-singgung-penerbitan-sertifikat-tanah-yang- sempat-lama-bisa-nunggu-160>
- Kot-palangkaraya.atrbpn.go.id. 2022. "Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya". Diakses pada tanggal 27 Mei 2022 dari <https://kot-palangkaraya.atrbpn.go.id/>
- Kusuma, D.A., Rodliyah., Sahnun. 2017. Sertifikat hak milik atas tanah sebagai alat bukti hak yang kuat. *Jurnal IUS*, 5(2): 310 321
- Moleong, L.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., M.J. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ombudsman.go.id. 2021. "Ombudsman Kalteng Terima 22 Pengaduan di Awal 2021", diakses pada tanggal 18 Mei 2022 dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-kalteng-terima-22-pengaduan-di-awal-2021>
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.1 Tahun 2010. 2022. "PERKBPB No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Peraturan Pertanahan", diakses pada 30 Agustus 2022 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/104447/permen-agrariakepala-bpn-no-1-tahun-2010>
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Pertanahan Republik Indonesia No.38. 2022. "Permen Agraria/Kepala BPN RI Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Pertanahan dan Kantor Pertanahan No. 38 Tahun 2016", diakses pada Tanggal 11 Februari 2022 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/104050/permen-agrariakepala-bpn-no-38-tahun-2016>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No.20. 2022. "PERPRES RI Pertanahan No. 20 Tahun 2015" diakses pada Tanggal 11 Februari 2022 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41743/perpres-no-20-tahun-2015>
- Rri.co.id. 2021. "BPN Palangka Raya Tanggapi Banyaknya Aduan Masyarakat", diakses pada tanggal 18 Mei 2022 dari <https://m.rri.co.id/palangkaraya/daerah/1001103/bpn-palangka-raya-tanggapi-banyaknya-aduan-masyarakat>
- Sampit.prokal.co. 2021. "Desak Mafia Tanah ditindak, Warga tolak Sertifikat BPN",

- diakses pada tanggal 16 Februari 2022 dari <https://sampit.prokal.co/read/news/32768-desak-mafia-tanah-ditindak-warga-tolak-sertifikat-bpn.html>
- Sampit.prokal.co. 2021. “*Sertifikat Tanah Bermasalah Picu Sengketa, Gugat Tiga Instansi Sekaligus*” , diakses pada tanggal 16 Februari 2022 dari <https://sampit.prokal.co/read/news/34002-sertifikat-tanah-bermasalah-picu-sengketa-gugat-tiga-instansi-sekaligus.html>
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, L., Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Roskarya.
- Suriani. (2018). *Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah di Pertanahan Kota Makassar. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Sulawesi Selatan.
- Tabengan.com. 2021. “*Warga Somasi BPN*”, diakses pada tanggal 16 Februari 2022 dari <https://www.tabengan.com/bacaberita/55228/warga-somasi-bpn/>
- Undang-undang No. 25. 2022. “*UU Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009*” , diakses pada tanggal 16 Februari 2022 dari <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>
- Wisnu Wardhani. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Serang. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Manajemen Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.