

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANJARMASIN

Fakhsiannor

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
Email : fakhsiannor063@gmail.com

The purpose of the Research is to find out the picture of the service for issuing land certificates carried out by the Office of the National Land Agency of the City of Banjarmasin which is suspected to be still not good in carrying out the service of the land certificate pernithing process. Many people do not know the aninue of their land, promises given to inappropriate communities, people who lack understanding of the requirements of the publishing process, lack of facilities provided by the city's national land agency office banjarmasin, so that whatever news supports this research is the one lance by banjarmasin post on February 16, 2019 “ BPN Services Banjarmasin Assuming Strange ” the fact is supported by an article about the land mafia delivered by Banjarmasin State High Torture which is loaded in Java Pos, April 15, 2022 by utilizing loopholes using fictip names by protecting them by certain for personal gain. The research method uses a deskritif approach with a type of qualitative research. Data collected by conducting Observarsi, Documents and Interviews to informants. Samples are determined using the Interview technique. Data analysis using the deskritive method of research results shows the inaccuracy of promises given to the community, less responsive to employees, but on the other hand the accuracy of employees is good enough , the facilities provided are quite good and also politeness and friendliness are very good

Keyword : goverment national land agency, user of public service, publishing certificat of land

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam mengevaluasi pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang dilakukan berdasarkan pedoman pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut mmengatur pedoman pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji kepada masyarakat mengenai pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Badan Pertanahan Nasional adalah suatu

lembaga pemerintahan yang berada dibawah kementrian Agraria dan Tata Ruang yang tugas dan wewenangnya di atur dalam Peraturan Presiden Nomor 20 tahun 2015. Salah satu tugas utama BPN yaitu melakukan kebijakan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi dan tugas pendaftaran dan penetapan hak tanah tertuang dalam salah satu layanan BPN yaitu pembuatan setifikat tanah..

Berdasarkan Observarsi yang di lakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin yang peneliti dapatkan informasi bahwa yang biasa terjadi masalah dalam penerbitan sertifikat tanah yaitu pemohon tidak tahu letak tanah yang di daftarkan, ketidak tepatan janji yang di berikan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti mengambil metode deskritif dengan pendekatan kualitatif. Cara peneliti mendapatkan data yaitu memakai teknik pengumpulan data seperti Observarsi, Wawancara dam Dokumentasi

A. HASIL PENELITIAN

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundangan-undang bagi setiap warga negara baik berupa jasa, barang atau pelayanan administratif.

Dalam peneliiian ini peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut pasuraman, *et el .*, (1988:118) Yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*),Empati(*Emphaty*),Bukti Lansung(*Tangible*)untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin Sbb :

1. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin dalam pengerjaan proses penerbitan sertifikat tanah pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional sangat teliti seperti pengecekan berkas pemohon secara berulang.

Selain ketelitian yang telah peneliti teliti ada pun standar waktu proses penerbitan sertifikat tanah yang sudah di tentukan oleh petugas Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin. Ibu devi selaku *Cusomer service* bahwa waktu yang telah di tentukan sebagai berikut :

1. Pengukuran dan pemeriksaan tanah selama 14 hari kerja
2. Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah 14 Hari Kerja
3. Penerbitan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan 38 Hari Kerja
4. Pendaftaran surat keputusan hak 14 hari kerja

Peneliti wawancara dengan Ibu devi

“Waktu penerbitan sertifikat tanah yang saya jelaskan sudah sesuai dengan ketentuan kantor kami, di setiap tahapannya memiliki waktu yang cukup lama, namun adapun kendala yang biasanya pemohon tidak tahu pasti letak tanah atau kurang lengkap berkas”.

Salah satu pengguna layanan mengeluhkan ketidak jelasan nya waktu yang telah di janjikan sehingga pengguna layanan sedikit kecewa dalam permasalahan waktu yang di janjikan tersebut

Wawancara dengan Bapak Fadil pengguna layanan *“seharus nya pengurusan penerbitan sertifikat tanah ini sesuai dengan waktu yang di janjikan dan menjelaskan kepada pengguna layanan apa saja yang menyebabkan ketidak tepatan waktu penyelesaian. Sehingga kami sebagai pengguna layanan tidak harus bolak balik untuk mencek apakah sudah selesai atau belum”*,

Namun serelah peneliti pertanyakan ternyata ada faktor lain yang membuat keterlambatan tersebut terjadi

Wawancara dengan Kasubsi Penetapan Hak Dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat Ibu Dewi Alam Sari

“Proses ini sudah ketentuan SOP yang ada, jika ada nya keterlambatan dan melenceng dari waktu yang telah di janjikan kemungkinan ada suatu permasalahan dari lapangan seperti sangketa atau terjadi nya tumpang tindih” Terjadi nya keterlambtan di karenakan tanah yang di ajukan untuk penerbitan sertifikat bermasalah seperti ada nya sangketa atau terjadi nya tumpang tindih

Adapun peneliti mengamati kemampuan pegawai Kantor Badan Peranahan Nasional Kota Banjarmasin menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan hal merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan,berdasarkan penelitian yang dilakukan pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sudah mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di loket pelayanan maupun di ruang staff

2. Daya Tanggap (*Responsive*)

Untuk menerbitkan sebuah sertifikat tanah perlu beberapa persyaratan dan ketentuan yang harus disiapkan oleh pengguna

Berdasarkan wawancara peneliti kepada *customer service* berikut beberapa persyaratan yang harus disiapkan dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin yaitu

1. Formulir permohonan yang sudah di isi dan di pertanda tangani permohonan atau kuasanya di atas materai cukup,
2. Surat Kuasa apabila dikuasakan;
3. Fotokopi Identitas KTP dan Kartu Keluarga pemohon dilegalisir (Apabila permohonan dikuasakan di sertakan KTP dan Kartu Keluarga Penerima Kuasa);
4. Asli Bukti Perolehan Tanah / Alas Hak;
5. Fotokopi SPPT PBB tahun berjalan yang telah dilegalisir, penyerahan bukti SSPD (BPHTB);
6. Fotokopi KTP tetangga perbatasan yang sudah dilegalisir;
7. Riwayat perolehan tanah, misal:
 - a. Jual Beli / Hibah:
 - Kwitansi Pembeli (Jual Beli);
 - Bukti perolehan tanah sebelumnya;
 - Surat pernyataan Jual Beli;
 - Surat kepemilikan;
 - Surat pernyataan Hibah, apabila Hibah dari suami ke istri atau sebaliknya DITOLAK (Hibah).
8. Apabila Rumah PNS Gol III, melampirkan Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah atau rumah yang dibeli dari pemerintah;
9. Surat Pernyataan menyatakan menerima luas, jika terjadi perubahan data bidang tanah, misal: perbedaan luas antara sporadik dan luas hasil ukur kadasteral dari Badan Pertanahan Nasional;
10. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah dilegalisir

Wawancara Ibu Devi selaku *Customer Service*

"iniilah beberapa persyaratan yang harus di siapkan oleh pengguna layanan penerbitan sertifikat tanaah, berkas harus sesuai dengan

persyaratan dan ketentuan tersebut jika ada kekeuangan berkas maka pihak kami mengembalikan lagi kepada pengguna untuk di lengkapi"

Dari pihak pengguna layana merasa seringkali masih belum puas dengan penjelasan yang di paparkan oleh *customer service* atau pegawai loket pelyanan seperti kata Ibu Novi yang telah Peneliti Wawancarai

"setelah menunggu antrian yang lumayan lama,karena saya baru pertama kali ke sini saya menanyakan persyaratan penerbitan sertifikat tanah mereka hanya memberikan penejelasan apa yang tidak di mengerti, dengan cara seperti itu dan penejelasan mereka berbelit belit sehingga membuat saya kurang memahami"

Merespon pengguna layanan dapat meningkatkan nilai kualitas pelyanan tersebut, merespon dan menanggapi dengan penguna layanan dapat di buktikan dengan pengguna layanan yang sudah selesai dengan mendapatkan pelyanan petugas loket memanggil nomor antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang di perlukan setelahh peneliti amati ada beberapa orang saja yang terkesean cuek namun petugas loket cukup respon seperti tidak membeda-bedakan, di tambah lagi zaman sekarang sudah canggih masyarakat sudah bisa mendapatkan informasi dengan mudah melalui website resmi Badan pertanahan nasional kota banjarmasin.

Pengguna layanan merasa senang jika pelayanan setiap layanan di lakukan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat di artikan pegawai memberikan layanan dengan sesuai dengan keperluan, pelayanan yang tepat dapat menjadi kualitas pelayanan yang baik, namun peneliti menemukan sebuah keluhan yang di rasakan oleh Bapak Saidi beliau mengatakan *"petugas loket pelayanan di sini lambat satu orang saja menghabiskan sekitar 1 jam an lebih pelayanan"*

Kemudian peneliti wawancara *Customer Service* Ibu Devi menjelaskan website mereka bekerja terkadang mengalami gangguan sehingga terjadi lah keterlambatan pelayanan biasanya pelayanan loket cuna menghabiskan

waktu paling lama 15 menit

“website kami untuk mengirimkan data ke pusat terkadang mengalami gangguan, untuk mengatasi masalah tersebut biasanya kami meminta teknisi kami sendiri untuk memeriksa terkadang memakan waktu 1-2 jam”

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsive terhadap pengguna layanan akan tetapi jika pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat dan teliti maka pegawai pelayanan sudah menjalankan tugas secara professional sehingga pengguna pelayanan merasa senang. Keluhan akan terjadi jika pelayanan yang diberikan kurang baik kantor badan pertanahan nasional kota Banjarmasin sebagai penyedia layanan penerbitan sertifikat tanah menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan pelayanan yang diberikan, seperti yang peneliti lihat di kantor badan pertanahan nasional kota Banjarmasin menyediakan kotak saran dan website resmi badan pertanahan nasional kota Banjarmasin untuk mengirimkan pesan aduan di website nya namun adapun beberapa keluhan yang terlebih dahulu ditampung jika keluhan ringan maka pihak kantor badan pertanahan nasional langsung memberikan sebuah solusi jika berat maka akan konsultasi ke pejabat setempat

3. Jaminan (assurance)

mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya yang dimiliki pegawai pelayanan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. wawancara peneliti dengan Customer Service proses penerbitan sertifikat tanah yang dijalankan badan pertanahan nasional kota Banjarmasin sebagai berikut :

1. Penerimaan Dan Pemeriksaan Dokumen
2. Penerimaan Pembayaran Biaya Pengukuran dan Pemeriksaan Tanah
3. Pengukuran Dan Pemeriksaan Tanah
4. Pertimbangan Teknis Penataan Gunaan Tanah
5. Penerbitan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan
6. Pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah

dan Bangunan (BPHTB)

7. Penerimaan Pendaftaran Sk Hak Dan Bukti Pembayaran Bphtb
8. Pembayaran Pendaftaran Surat Keputusan
9. Pembukuan Hak dan Penerbitan Sertipikat
10. Penyerahan Sertipikat

Hal tersebut ditambahkan oleh kepala hukum agraria Bapak Subur Yusra

“Tata cara atau prosedur-prosuder tersebut kami selalu mengacu kepada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 tahun 2010” Wawancara Kepala Hukum Agraria Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin Bapak Subur Yusra
“Customer service akan menjelaskan setiap tahapan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat dan mereka sudah menguasai prosedur apa saja yang harus dilakukan”

Namun ada pendapat yang berbeda yang ditanyakan langsung oleh pengguna layanan penerbitan sertifikat tanah wawancara Bapak Udin

“dalam hal menjelaskan prosedur proses penerbitan sertifikat customer service bertanya dengan rekan yang di samping hal ini sangat jelas bahwa mereka kurang menguasai apa yang mereka kerjakan dan layani”

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengetahui bahwa masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai layanan. Dalam hal ini harusnya mereka sudah menguasai apa saja yang mereka kerjakan.

4. Empati (Empathy)

Keramahan pegawai pelayanan sangat lah penting dalam proses pelayanan berlangsung, jika pegawai ramah maka akan memberikan penilaian baik kepada pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang menyukai tempat pelayanan yang ramah

Wawancara dengan Kepala Hukum Agraria Bapak Subur Yusra

“menurut saya customer service atau petugas loket lainnya sudah melakukan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat, serta ramah dan tidak pilih pilih dan juga mereka tetap memprioritaskan nomor antrian”

Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin dianjurkan memakai bahasa Indonesia yang baik dan benar, tidak membedakan walaupun teman dekat maupun saudara, selalu bersifat sopan dan santun sangat diutamakan`

Namun pendapat yang berbeda dari pengguna layanan Bapak Udin

“di saat melayani saya petugas loket nya mengobrol dengan petugas loket lainnya jadi saya merasa kurang nyaman”

Setelah peneliti kompermasi petugas loket di Kantor Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin ada beberapa orang yang sedikit kurang ramah seperti tergesa-gesa di saat mendekati waktu jam istirahat bersikap sopan sangatlah penting bagi pelayanan publik agar pengguna layanan merasa nyaman dan bisa memberikan nilai lebih di mata masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sangat mengutamakan dalam pelayanan nya apapun keperluan pengguna layanan terkait layanan Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin harus mendapatkan prioritas pertama dan harus sesuai apa yang di perlukan, namun setelah peneliti melakukan Observasi ternyata tidak semua pegawai di Kantor Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin mendahulukan pengguna layanan yang mengantri namun adapun pegawai yang masih mendahulukan pengguna layanan

Wawancara dengan Bapak Tirta

“saya tadi di layani cukup baik, bahkan saya perhatikan ada telpon masuk langsung di tolak nya saya merasa di prioritaskan”

Mendahulukan pengguna layanan sangatlah penting karena pengguna layanan sangat lah penting bagi pegawai pelayanan, jika ada pengguna layanan tidak merasa di prioritaskan maka akan muncul lah keluhan-keluhan pengguna layanan tersebut Jika dimensi ini di rasakan oleh pengguna layanan sudah baik masyarakat akan menilai baik dan merasa kepuasan dalam pelayanan di kantor badan pertanahan nasional kota banjarmasin

5. Bukti Langsung (Tangible)

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media yang ekstensinya di tunjukan kepada pengguna layanan. Jika dimensi ini di rasakan oleh pengguna layanan sudah baik masyarakat akan menilai baik dan merasa kepuasan dalam pelayanan di kantor badan pertanahan nasional kota Banjarmasin bukti langsung tersebut meliputi :

A. Fasilitas

Fasilitas yang di sediakan oleh tempat pelayanan publik untuk masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dalam menunggu nomor antrian, selain itu tempat pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan, dari menyediakan tempat duduk di ruang tunggu untuk mengumpulkan berkas, mencek berkas, menulis berkas ruang tunggu ini di fasilitasi AC yang membuat masyarakat merasa nyaman.

Wawancara dengan Mas Hafiz

“ruang tunggu nya sudah di fasilitasi kursi dan meja sama AC sehingga tidak membuat saya gerah saat menyusun berkas serta di ruang tunggu ini sudah di sediakan alat tulis”

Namun ada juga keluhan masyarakat dari Mba Sari tentang ruang tunggu yang peneliti telah Wawancarai

“Kursi yang di sediakan di ruang tunggu masih sedikit untuk pengguna layanan, sehingga banyak masyarakat yang berdiri menunggu dan ada juga masyarakat yang masih menunggu di luar karena kurang nya kursi tunggu”

Wawancara Bapak Subur Yusra Selaku Kepala Hukum Agraria

“Fasilitas kami sudah lengkap dan canggih, fasilitas kami juga sudah sesuai dengan standar pelayanan, kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan kami

B. Teknologi

Dalam melakukan pelayanan mereka juga sudah menggunakan komputerisasi yang mana dalam penerimaan berkas, menyerahkan berkas atau pengecekan berkas

Wawancara Bapak Subur Yusra dengan kepala hukum agraria kantor pertanahan nasional kota Banjarmasin

“ Untuk teknologi kami sudah menerapkannya namun secara bertahap, kami selalu mengikuti perkembangan teknologi agar lebih mudah melayani masyarakat ”

Pengguna layanan sependapat sama dengan penerapan teknologi yang ada di kantor badan pertanahan nasional kota Banjarmasin

C. Penampilan Pegawai

Kemudian dalam segi penampilan pegawai sangatlah membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pembawaan dari penampilan itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan petugas loket pelayanan atau *customer service* sudah mematuhi peraturan pemakaian seragam yang baik dan benar sesuai dengan jadwal yang *Customer service* sudah mematuhi peraturan pemakaian seragam yang baik dan benar sesuai jadwal yang di tentukan

Wawancara Costumer service Ibu Devi

“ dalam hal penampilan kami sudah mempunyai jadwal seragam apa saja yang akan di pakai pada hari kerja dan untuk kerapian kami selalu memeriksa sebelum jam pelayanan di mulai ”

Sumber Kepala Hukum Agraria Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara oleh peneliti bahwa dapat di lihat penyediaan fasilitas yang ada di kantor badan pertanahan nasional kota Banjarmasin sudah baik dan teknologi yang sudah berjalan, namun karena di karenakan banyaknya masyarakat pengguna layanan badan pertanahan nasional yang datang untuk mengurus berkas mungkin membuat masyarakat kurangnya tempat menunggu, dan dalam pengambilan nomor antrian sudah ada satpam penjaga yang mengarahkan. Dari sisi penampilan pegawai sudah sangat rapi dan sopan dan tidak lupa menggunakan masker sebagai protokoler kesehatan yang diwajibkan

Hambatan Dakan pelayanan penerbitan sertifikat tanah

1. Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian hambatan terjadi dua sisi di dimensi ini yaitu ketidak tepatannya janji yang di berikan kepada pengguna layanan kemudian hambatan dari masyarakat yang tidak tahuannya letak tanah tidak men cek terlebih dahulu berkas yang di berikan kepada pelayanan

2. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian hambatan yang terjadi ada keluhan antrian yang cukup lama dan beberapa masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi berkas di karenakan penjelasan yang berbelit-belit dan website terkadang mengalami gangguan yang bisa menghabiskan kurang lebih satu jam an pelayanan.

3. Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di dalam dimensi ini *Customer service* tidak paham apa yang dengan masalah yang di tanyakan masyarakat ataupun prosedur-prosedur proses penerbitan sertifikat tanah karena *customer service* bertanya dulu kepada rekan atau atasannya.

4. Empati

berdasarkan hasil penelitian hambatan yang terjadi di mensi ini yaitu petugas loket tergesa-gesa dalam melakukan pelayanan jadi membuat masyarakat menjadi tidak puas atas perilaku tergesa-gesa tersebut

5. Bukti Langsung

. Berikut hasil penelitian yang di lakukan ada hambatan yang terjadi di dimensi ini yaitu kurangnya kursi di ruang tunggu di karenakan banyaknya masyarakat pengguna layanan sehingga masyarakat menunggu di luar dari segi penampilan pegawai kantor badan petanahan nasional sudah sopan dan tertata rapi

Upaya menangani hambatan yang terjadi dalam pelayanan penerbitan sertfikat tanah

.Karenanya selalu ada upaya untuk menangani hambatan yang terjadi. Upaya yang dijalankan pasti sesuai dengan kesepakatan di instansi pelayanan publik tersebut

1. Kehandalan

Upaya yang dilakukan dengan memastikan penyebab terjadinya keterlambatan penerbitan sertifikat tanah, apabila keterlambatan disebabkan oleh instansi maka instansi akan langsung menyelesaikannya. Dan apabila hambatan yang terjadi dari berkas pemohon, riwayat tanah sebelumnya tidak jelas atau terjadi tumpang tindih maka instansi akan memanggil pihak pemohon agar bisa bertemu dengan pihak instansi untuk membicarakan solusinya atau berdiskusi dengan pejabat setempat untuk mencarinya.

2. Daya tanggap

Upaya yang dilakukan saat menjelaskan persyaratan atau pun pertanyaan dari masyarakat sebisa mungkin *customer service* menjelaskan secara terperinci dan jelas. Dan apabila masyarakat belum terlalu mengerti dari pihak *customer service* akan mencatatkan apa saja yang diperlukan dan disiapkan untuk mempermudah masyarakat untuk mengingat.

3 Jaminan .

Upaya yang dilakukan adalah sebelum menjadi *customer service* atau loket pelayanan dilakukan pelatihan terlebih dahulu. Setelah dilakukan pelatihan akan diperlihatkan cara kerja langsung yang terjadi di lapangan. Dari pelatihan tersebut diharapkan *customer service* atau loket pelayanan lainnya lebih menguasai pengetahuan, wawasan yang akan mereka kuasai.

4. . Empati

Petugas loket meningkatkan lagi keramahan mereka kemudian memberikan nasihat kepada petugas loket agar tidak tergesa-gesa melakukan pelayanan dan mereka tetap akan fokus kepada masyarakat untuk menyelesaikan pelayanan

5. Bukti Langsung

Dari hasil penelitian yang dilakukan upaya dalam dimensi ini yaitu :

Dari pihak keamanan memberikan kursi lebih banyak lagi di dalam ruangan agar masyarakat tidak menunggu di luar

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian peneliti

menyimpulkan kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada badan pertanahan nasional kota banjarmasin yaitu dalam lima dimensi tersebut tiga di antaranya dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan masih memiliki kualitas kurang baik namun dua di antaranya dimensi empati dan bukti langsung memiliki kualitas yang baik. Kemudian peneliti menyimpulkan hambatan yang terjadi di kantor badan pertanahan nasional kota banjarmasin yaitu :

- 1.penerbitan yang cukup lama, ketidak tepatan janji yang di berikan dan ketidak tahuan masyarakat letak tanah yang di daftarkan
- 2.antrian yang cukup lama, kurangnya pemahaman masyarakat
- 3.kurangnya petugas loket dalam pengetahuan mereka terhadap yang mereka kerjakan
- 4.petugas loket yang terkesan cuek dalam melayani
- 5.kurangnya kursi yang disediakan

Kemudian upaya yang dilakukan yaitu:

- 1.petugas akan menghubungi pemohon dan juga pejabat setempat
- 2.customer service akan memberikan catatan kepada pemohon mengenai prosedur-prosedur penerbitan sertifikat
- 3.dilakukan nya pelatihan kerja
- 4.jika petugas loket tidak profesional maka akan mendapatkan nasihat
- 5.menyediakan kursi yang lebih banyak lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Muryono, Slamet. (2007). *Perkembangan Aplikasi Sistem Informasi Berbasis Teknologi Informasi dan Alternatif Pengembangannya di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional*. Jurnal Bhumi Nomor 16 Tahun 7, April 2007.
- Muryono, Slamet, Bambang Suyudi, Deden Dani Saleh, dan Wahyuni (2012). *Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang*. Jurnal Bhumi Nomor 7 Tahun 4, September 2012.

- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and L. Berry (1985). *A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal Marketing, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50[1985].
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. LPE3ES. Jakarta[1989].
- Ghazali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Menggunakan Program SPS*. Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta[2005].
- Hardiyati, Ratih (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang[2010].
- Hermanto, Andy Wahyu. (2008). *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang Thesis Universitas Diponegoro Semarang 2008*
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat[2000].
- Kuncoro, Wahyu. (2006). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit DR. Soetomo*, Thesis, Universitas DiponegoroSemarang[2000].Kusumanin gtyas,
- Arsyidinul, (2013). *Implikasi Progran KKP Web Terhadap Pekerjaan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan*

