

KUALITAS PELAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARMASIN

Siti Marfu'ah¹⁾, Dewi Merdayanty²⁾, Noorsanti³⁾

^{1) 2) 3)} FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Email: sitimarfu'ah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan kota Banjarmasin Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif kualitatif Data dikumpulkan dengan wawancara kepada 9 orang informan (atau responden untuk penelitian kuantitatif). Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Obsevasi, wawancara, dokumentasi. Analisis gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan. Hasil penelitian ini menunjuk bahwa kualitas pelayanan peralihan hak atas Pelayanan Administrasi Pertanahan dalam penelitian ini ada beberapa yang menjadi kendala bagi Administrasi Pertanahan di antaranya yaitu Pemikiran Pemikiran Negatif masyarakat terhadap instansi contoh masyarakat mengira di persulit dalam pengurusan, Jaringan tidak terlalu baik, Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aturan (kelengkapan Berkas) dan Masalah Jaringan Internet (Serba Digital) hal ini dapat membuat kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan menjadi kurang baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Peralihan Hak atas Tanah.

ABSTRACT

The aim of the study was to find out the description of Land Rights Transfer Services at the Land Office of the city of Banjarmasin. The research method used a qualitative approach with the type of qualitative descriptive research. The data was collected by interviewing 9 informants (or respondents for quantitative research). The sample is determined using observation techniques, interviews, documentation. Detailed picture analysis based on the facts found in the field. The results of this study indicate that the quality of services for the transfer of rights to Land Administration Services in this study there are several obstacles for Land Administration including the Negative Thinking of the community towards the example agency, the community thinks it is complicated in managing, the network is not very good, the community's lack of understanding about regulations (file completeness) and Internet Network Problems (All-Digital) this can make the quality of Land Administration Administration not good.

Keywords: Service Quality of Transfer of Land Rights

PENDAHULUAN

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 pasal 1 ayat 5 menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan

acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah.

- Sa'adah, Lailatus & Abdullah Fajarul Munir. 2020. Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. LPPM, Jombang.
- Semil, Nurmah. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia. Burhan B, (ed). Kencana, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. PT. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2016. Strategi Pemasaran. Andi, Yogyakarta.
- Walujo, D. A., Titiek, K., & Yitno, U. 2020. Pengendalian Kualitas. Scopindo Media Pustaka, Surabaya.
- Winarni, E.W. (2018). Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D. Bumi Aksara, Jakarta.
- Jurnal
- Abidin, T. Z., Mustam, M., Lituhayu, D., & Warsono, H. (2016). KUALITAS Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 423-433.
- Aldiani, Agus. (2018). Upaya Meningkatkan Hunian Kamar Melalui Kualitas Pelayanan Pada Hotel & Resort Putri Duyung Kabupaten Tanah Bumbu KINDAI, 14(2).
- Bernardianto, R. B., & Fitriyah, P. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 4(2), 5-9.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 9(1), 65-75.
- Kolinug, P.P. (2017). Kewenangan Badan Pertanahan Nasional Dalam Pemberian Hak Atas Tanah Negara Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria. *LEX ET SOCIETATIS*, 5(7).
- Rumengan, F., Tulusan, F., & Londa, V. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(85).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM.6*
- Sinaga, Martin. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2018. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Wardhani, Wisnu. 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Peraturan – Peraturan Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Pemerintah :
- Republik Indonesia. Undang – undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok – Pokok Agraria.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala
Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun
2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja
Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional
Dan Kantor Pertanahan

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 18
Tahun 2021 Tentang Hak Pengelolaan, Hak
Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, Dan
Pendaftaran Tanah.