

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SERTIPIKAT DI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANJARMASIN

Mustika¹, Murdiansyah Herman², Deli Anhar³

¹Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM. 16120070

²Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN.1109127301

³Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 0010106201
Email : mustikaysr2809@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi kualitas pelayanan publik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin yang diduga masih kurang memuaskan dalam proses pembuatan sertipikat. Masyarakat merasa masih kurang mengerti tentang syarat yang diperlukan, proses yang cukup memakan waktu, fasilitas yang masih kurang dan kurangnya kesadaran petugas loket pelayanan. Dengan rumusan masalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, hambatan dan upaya dalam pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin masih adanya kekurangan hal ini bisa di ukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Hambatan yang terjadi (1) Kurangnya kesadaran diri dan wawasan pengetahuan petugas loket pelayanan dan (2) Fasilitas yang kurang di optimalkan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi memberikan pelatihan kepada petugas loket pelayanan dan memberikan tugas kepada satpam untuk membantu masyarakat menggunakan fasilitas yang disediakan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Pembuatan Sertipikat, Badan Pertanahan Nasional*

ABSTRACT

*This research is motivated by the quality of public services at the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning / National Land Agency of the City of Banjarmasin which is not satisfactory in the process of making certificates. The people felt they still did not understand the necessary requirements, the process was quite time consuming, the facilities were still lacking and the lack of awareness of the service counter staff. With the formulation of the problem of how the quality of public services in the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning / National Land Agency of the City of Banjarmasin, obstacles and efforts in public services in making certificates. By using descriptive qualitative research methods. The results showed that the quality of public services in the making of certificates in the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning / National Land Agency of the City of Banjarmasin still lacked this matter, it could be measured by five dimensions of service quality Direct Evidence (*tangibles*), Reliability (*reliability*), Responsiveness (*responsiveness*), Guarantee and Empathy. Barriers that occur (1) Lack of self-awareness and insight into the knowledge of service counter staff and (2) Facilities that are not optimized. Efforts are made to overcome the obstacles that occur providing training to service counter officers and assigning duties to security guards to help the community use the facilities provided.*

Keywords: *Public Service Quality, Certificate Making, National Land Agency*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategis. Karena pelayanan publik di Indonesia diduga cenderung “berjalan di tempat” sementara disisi lain, implikasinya sangatlah luas mempengaruhi kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lainnya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara

untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adanya berbagai perkembangan mengenai pelayanan telah dilakukan oleh instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai harapan karena empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, prosedur yang sudah.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik secara langsung adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Ada macam-macam pelayanan yang ada di instansi tersebut salah satunya pelayanan dalam pendaftaran / pembuatan sertifikat tanah pertama kali. Ada beberapa hal yang membuat sertifikat tanah menjadi sangat penting, yaitu karena akan menjadi bukti otentik kepemilikan sebidang tanah oleh masyarakat atau pemegang hak. Lagi pula terdapat beberapa fungsi dari sertifikat tanah yaitu:

- 1) Adanya kepastian perlindungan hukum;
- 2) Untuk menghindari terjadinya sengketa tanah;
- 3) Mengawasi naik turunnya harga tanah; dan
- 4) Dapat menjadi sebuah jaminan untuk melakukan pinjaman yang dilakukan bank atau pemberi modal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, diperoleh informasi bahwa permasalahan yang biasa terjadi dalam pengurusan pembuatan sertifikat tanah diantaranya bentuk pelayanan yang masih bisa dibilang kurang memuaskan, kurangnya pengertian masyarakat terhadap persyaratan yang diberikan oleh instansi dikarenakan kurangnya penjelasan dari pihak pelayanan, tidak praktis membuat masyarakat harus bolak-balik dan memakan waktu untuk ke instansi tersebut untuk melengkapi kekurangan yang diperlukan, ketidakpastian dalam menepati janji untuk pengurusan yang memakan waktu cukup lama karenanya sering menjadi masalah dalam masyarakat dan kurangnya pengetahuan

dan kurang sikap yang ditunjukkan oleh petugas loket pelayanan yang sering membuat masyarakat tidak merasa nyaman.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang di gunakan dalam membuat penelitian Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian Wawancara, Observasi dan Dokumen

PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan pada organisasi/instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu yang menjadi objek pembahasannya ini yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Pratama, 2015:94) yaitu Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Kemampuan suatu tempat pelayanan publik dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan, kemampuan sarana prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Bukti Langsung tersebut meliputi:

a. Fasilitas Fisik

Wawancara dengan masyarakat Ibu Hafizoh
(Karyawan Swasta)

“Ruang tunggu yang disediakan sangat nyaman dan cukup luas. Ruang tunggu disini juga sangat lengkap dalam menyediakan alat tulis untuk membantu kami dalam melengkapi berkas yang akan diproses”

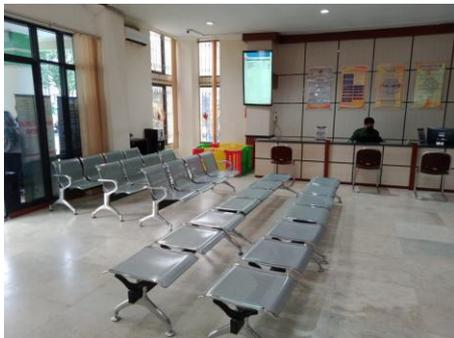


Gambar 1 Ruang tunggu untuk menyusun berkas

Namun disisi lain ada masyarakat yang mengeluhkan tentang ruang tunggu di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

Wawancara dengan masyarakat Ibu Nisa (Ibu Rumah Tangga)

“Kursi yang disediakan menurut saya masih terlalu sedikit untuk masyarakat yang sedang mengantri, sedangkan masih banyak masyarakat yang harus berdiri saat menunggu panggilan dari nomor antrian berkas”



Gambar 2 Ruang Tunggu
Wawancara dengan Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Ibu Milda Noor Amalia, S.H.

“Fasilitas yang kami sediakan sudah memenuhi standar yang berlaku, kami

semaksimal mungkin untuk memberi rasa nyaman kepada masyarakat yang sedang mengantri antrian loket pelayanan”

b. Teknologi

Wawancara dengan Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Ibu Milda Noor Amalia, S.H

“Untuk teknologi kami sudah menerapkannya secara bertahap, dari nomor antri secara otomatis dan penginputan berkas yang berbasis komputerisasi. Kami akan selalu mengikuti perkembangan teknologi agar lebih mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dari kami”

Masyarakat sependapat dengan penerapan teknologi yang sudah diterapkan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin. Namun ada juga keluhan yang dirasakan mereka terhadap penerapan teknologi tersebut. Wawancara dengan masyarakat Ibu Hafizoh (Karyawan Swasta)

“Dalam hal teknologi cukup bagus, namun sedikit sangat di sayangkan dengan mesin pengambilan nomor antrian, kebanyakan masyarakat yang sedang melakukan urusan adalah orang yang sudah cukup berumur, terkadang mereka tidak tau harus menekan nomor antri yang mana untuk mengurus berkas yang mereka bawa”



Gambar 3 Mesin Nomor Antrian

c. Penampilan Pegawai

Pada dasarnya 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 ditentukan.

Wawancara dengan Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Ibu Milda Noor Amalia, S.H.

“Dalam hal penampilan kami sudah menjadwalkan seragam apa saja yang akan dipakai disetiap hari kerja, untuk kerapian kami akan selalu memeriksa sebelum jam pelayanan dimulai”

Table 1. Jadwal Pemakaian Seragam

No.	Hari Kerja	Pakaian	Ket.
1.	Senin - Selasa	PDH	-
2.	Rabu	Kemeja Putih	-
3.	Kamis	Sasirangan	-
4.	Jumat	PDL	-

Sumber : Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian

Masyarakat pun membenarkan akan penampilan seorang yang sedang melakukan pelayanan di loket juga berpengaruh bagi mereka.

Wawancara dengan masyarakat Bapa Adit (Wiraswasta)

“Cara berpakaian mereka sudah rapi dan sangat bagus, membuat kesan pertama masyarakat akan semakin yakin dengan pelayanan yang akan mereka kerjakan”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara oleh peneliti bahwa dapat dilihat penyediaan fasilitas yang sudah sangat baik dan mendukung teknologi yang sudah berjalan dengan sangat bagus. Namun dikarenakan banyaknya masyarakat yang datang untuk mengurus berkas mungkin membuat masyarakat lainnya merasa kurangnya tempat untuk menunggu. Dalam hal mesin nomor antrian tidak ada penjaga atau petugas yang membantu untuk menjelaskan yang mana yang harus masyarakat pilih.

Dari sisi penampilan pegawai di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sudah sangat teratur dan baik. Tidak ada pegawai yang memakai pakaian yang sembarangan.

2. Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan penelitian proses pembuatan sertipikat yang diproses oleh Kementrian

Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sendiri memiliki standar waktu yang sudah ditentukan. Waktu pembuatan sertipikat tersebut menjadi pedoman bagi petugas loket pelayanan untuk memberi pengertian terhadap masyarakat. *Customer service* menjelaskan bahwa waktu yang diperlukan untuk setiap prosesnya sebagai berikut:

- 1) Pengukuran dan Pemeriksaan Tanah 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;

Wawancara dengan *Customer service*, Mba Devi

“Waktu pembuatan sertipikat yang saya jelaskan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor kami. Di setiap tahap memiliki tahapannya dan karenanya memakan waktu yang cukup panjang.”

Salah satu masyarakat menjelaskan ketidak jelasannya waktu yang dijanjikan kepada mereka. Sehingga mereka sedikit agak kecewa pada permasalahan waktu selesainya sertipikat.

Wawancara dengan masyarakat Bapa Adit (Wiraswasta)

“Seharusnya pengurusan sertipikat sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan menjelaskan kepada masyarakat apa saja yang menyebabkan ketidak tepatan waktu penyelesaian. Sehingga kami masyarakat tidak harus bolak balik untuk mengecek apakah sertipikat sudah selesai atau belum”.

Namun setelah ditanyakan ada faktor lain yang membuat keterlambatan proses pembuatan sertipikat itu terjadi.

Wawancara dengan Kasubsi Penetapan Hak dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat, Ibu Dewi Alam Sari, S.A.P

“Proses ini sudah ketentuan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku, jika ada

keterlambatan dan melencengnya dari waktu yang ditentukan kemungkinan ada suatu permasalahan mungkin dari berkas yang telah kami teliti memiliki berkas tambahan yang harus dilengkapi atau pun dari tanah itu sendiri yang sedang bermasalah atau tumpang tindih”

Hasil dari wawancara yang dilakukan penulis mengetahui bahwa keterlambatan waktu bisa terjadi dikarenakan tanah yang diajukan untuk menjadi sertipikat bermasalah atau terjadi tumpang tindih. Dan setelah melewati tahap penelitian, bahwa berkas yang diajukan masih memiliki kekurangan diluar dari syarat yang ditentukan.

3. Daya Tanggapan (*responsiveness*)

Membuat sertipikat memerlukan beberapa syarat dan ketentuan yang harus disiapkan masyarakat. Petugas loket pelayanan yang sedang bertugas akan segera menjelas berkas apa saja yang dipelruka. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan *customer service*, berikut adalah persyaratan untuk administrasi dalam pembuatan sertipikat tanah yang di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, yaitu:

1. Formulir Permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani permohonan atau kuasanya diatas 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
 - b. Waris
 - c. Perbuatan Hukum
 - d. Proses Hukum

e. Kehilangan

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 (apabila telah berdiri bangunan).

Wawancara dengan *Customer service* Mba

Devi

“Persyaratan ini lah yang perlu masyarakat siapkan untuk memproses pembuatan sertipikat. Berkas yang harus disiapkan harus sesuai dengan ketentuan dalam persyaratan tersebut”

Dari pihak masyarakat merasa seringkali masih belum puas dengan penjelas yang dipaparkan oleh *customer service* atau petugas loket pelayanan.

Wawancara dengan masyarakat Ibu Nisa (Ibu Rumah Tangga)

“Setelah menunggu antrian yang cukup lama, saat menanyakan persyaratan pembuatan sertipikat, mereka hanya menjelaskan apa yang tidak dimengerti, dengan cara seperti itu membuat saya merasa semakin bingung dengan berkas yang harus saya lengkapi”

Untuk masyarakat yang ingin mengetahui persyaratan pembuatan sertipikat tetapi tidak cukup waktu atau memiliki kesibukan lainnya dan tidak dapat mengantri untuk bertemu dengan *customer service*, maka pihak keamanan akan memberikan brosur-brosur persyaratan semua pelayanan publik yang dijalankan oleh Kementerian Agraria dan Tata

Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin kepada masyarakat.

Wawancara dengan Kasubsi Penetapan Hak dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat, Ibu Dewi Alam Sari, S.A.P.

“Pengertian masyarakat terhadap persyaratan tersebut sangatlah penting. Karena dari berkas yang mereka siapkan akan mempermudah berkas itu berjalan sesuai prosesnya untuk pembuatan sertipikat. Kami juga menyediakan brosur-brosur agar mempermudah masyarakat yang tidak ingin mengantri untuk bisa melengkapi berkas secara langsung”



Gambar 4 Brosur -brosur yang disediakan

Wawancara dengan masyarakat Bapa Adit (Wiraswasta)

“Saya pernah kesini hanya untuk menanyakan persyaratan saja dan saya diberi brosur untuk membuat sertipikat. Brosur tersebut membuat saya bingung dan menurut saya tidak mempermudah masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi banyak dari masyarakat yang kurang mengerti dengan persyaratan-persyaratan dalam pembuatan sertipikat. Kurangnya penjelasan menyeluruh tentang persyaratan membuat masyarakat kebingungan dalam melengkapi berkas yang harus disiapkan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan atau kepastian dapat diartikan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Perlunya menguasai seluruh tata cara dan proses semua prosedur pelayanan akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat.

Customer service atau petugas loket pelayanan harus menguasai proses atau prosedur jalannya pembuatan sertipikat yang akan dikerjakan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan proses pembuatan sertipikat yang dijalankan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / 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 Penatagunaan 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. Pemohon akan membayar biaya pembuatan sertipikat di loket pembayaran.
9. Pembukuan Hak dan Penerbitan Sertipikat
10. Penyerahan Sertipikat

Wawancara dengan *Customer service* Mba Devi

“Kami sudah diberi pemahaman akan tahapan-tahapan pembuatan sertipikat, agar apabila ada masyarakat yang bertanya akan kami jelaskan proses atau tahapan pembuatan sertipikat untuk memberi pemahaman lebih lanjut kepada masyarakat”

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian yang juga memperhatikan tata cara kerja yang dilakukan oleh *customer service* kepada masyarakat .

Wawancara dengan Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Ibu Milda Noor Amalia, S.H

“Customer service akan menjelaskan setiap tahapan pembuatan sertipikat kepada masyarakat, dan mereka sudah menguasai pengetahuan tentang proses-proses pembuatan sertipikat tersebut.”

Pendapat berbeda dilontarkan oleh masyarakat yang sedang mengurus pembuatan sertipikat mereka.

Wawancara dengan masyarakat Udin (Karyawan Swasta)

“Dalam hal menjelaskan proses pembuatan sertipikat, customer service sering bertanya dengan rekan disamping nya dan bahkan ada yang sampai meninggalkan meja pelayanan dan bertanya kepada rekan atau orang yang lebih tau. Sangat jelas mereka tidak menguasai apa yang harus mereka kerjakan dan layani”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, peneliti mengetahui bahwa masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan loket. Dalam hal ini seharusnya mereka sudah menguasai apa saja yang harus mereka jelaskan dan beri pengertian kepada masyarakat yang bertanya atau pun meminta penjelasan. Karenanya masyarakat sering menunggu lama untuk mendapatkan pengertian lebih lanjut apa yang mereka tanyakan.

5. Empati (*emphaty*).

Wawancara dengan Kasubsi Penetapan Hak dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat, Ibu Dewi Alam Sari, S.A.P.

“Dari yang saya lihat customer service sudah melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakat yang sedang menerima pelayanan. Tidak ada pilih memilih dengan masyarakat, mereka tetap mengutamakan nomor antrian”

Hasil dari penelitian semua petugas loket pelayanan atau *customer service* di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin dianjurkan untuk memakai bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tidak membedakan masyarakat walaupun sudah mengenal diluar lingkup kerja.

Selalu menghargai dan bersifat sopan santun sangat diutamakan.

Wawancara dengan Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Ibu Milda Noor Amalia, S.H

“Kami sangat mengutamakan kenyamanan masyarakat saat berkomunikasi dengan kami, saat masyarakat merasa kurang paham kami akan menjelaskannya dengan lebih teliti dan ramah agar masyarakat bisa lebih cepat mengerti”

Namun berbeda dari pendapat masyarakat yang sedang berada ditempat.

Wawancara dengan masyarakat Bapa Adit (Wiraswasta)

“Saat melayani saya dan jam menunjukkan sudah mendekati istirahat mereka melayani saya dengan seadanya dan tergesa-gesa, itu membuat saya merasa tidak nyaman dan merasa tidak dihargai”

Hasil dari observasi dan wawancara, peneliti mengetahui bahwa kurangnya sifat profesional yang dimiliki oleh petugas pelayanan loket atau *customer service* dalam melayani masyarakat yang sudah menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Membuat masyarakat sangat tidak puas dan merasa tidak dihargai dalam pelayanan.

B. Hambatan yang terjadi dalam Pelayanan Publik Pembuatan Sertipikat

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh terutama tentang uraian kondisi riil pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat yang terjadi di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin. Ada beberapa hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi.

Wawancara dengan Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Ibu Milda Noor Amalia, S.H

“Hambatan atau kendala sering saja terjadi mungkin itu dari masyarakat atau dari pihak yang sedang bertugas di loket pelayanan

kami, tapi sebisa mungkin kami akan menanganinya dengan baik”

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Dalam dimensi ini membahas tentang tempat pelayanan, penampilan dan teknologi yang diberikan untuk melayani masyarakat. Hasil dari penelitian ada beberapa hambatan yang terjadi dalam dimensi ini.

- a. Kursi yang disediakan masih terlalu sedikit untuk jumlah masyarakat yang akan melakukan pengurusan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.
- b. Kurangnya anggota khusus pelayanan yang menjaga mesin nomor antrian untuk membantu masyarakat yg kurang mengerti cara penggunaannya.
- c. Dari segi penampilan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sudah sangat bagus dan tertata.

2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini menjelaskan tentang harapan masyarakat dan kepercayaan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan atau pun janji yang diberikan kepada masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian hambatan yang muncul dalam dimensi ini tidak tepatnya waktu penyelesaian sertipikat yang dijanjikan kepada masyarakat. Hambatan yang bisa terjadi dari dua sisi yaitu dari masyarakat yang tidak mecek terlebih dahulu berkas yang diberikan dan dari petugas loket pelayanan yang tidak menjelaskan kemungkinan-kemungkinan yang bisa terjadi dalam proses jalannya pembuatan sertipikat.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini lebih mengarah kepada keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik, jelas dengan tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian hambatan yang terjadi masih banyaknya masyarakat yang harus bolak-balik untuk melengkapi berkas

mereka yang dianggap kurang, mereka harus kembali lagi untuk menyerahkan kekurangan berkas yang akan diproses. Dikarenakan kurangnya penjelasan yang disampaikan saat menjelaskan kepada masyarakat tentang persyaratan yang harus diisi dan dilengkapi.

Dan brosur yang disediakan untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengetahui persyaratannya saja tanpa mengatri bukan malah mempermudah. Dikarenakan didalam brosur kurang ada penjelasan yang pasti dan banyak masyarakat yang semakin bingung tentang persyaratan yang harus dilengkapi.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, resiko atau keragu-raguan. Penguasaan pengetahuan tentang pelayanan adalah yang diutamakan.

Berdasarkan hasil penelitian hambatan yang terjadi dalam dimensi ini, sering kali *customer service* tidak paham dengan masalah yang ditanyakan masyarakat tentang masalah yang mungkin terjadi atau pun prosuder proses pembuatan sertipikat kepada mereka. Karenanya *customer service* harus bertanya dulu kepada rekan atau atasannya untuk memecahkan masalah yang terjadi.

5. Empati (*empati*)

Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan keramahan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat akan merasa nyaman dalam menerima pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian hambatan yang terjadi masih adanya ketidak profesionalnya dari petugas loket pelayanan yang mementingkan dirinya sendiri. Membuat masyarakat menjadi bingung dan tidak puas atas perilaku yang lebih mementingkan dirinya sendiri.

C. Upaya Menangani Hambatan yang terjadi dalam Pelayanan Publik Pembuatan Sertipikat

Wawancara dengan Kasubsi Penetapan Hak dan Pemberdaya Hak Tanah Masyarakat, Ibu Dewi Alam Sari, S.A.P

“Upaya-upaya yang kami lakukan sudah menjadi kewajiban kami dalam menjalankan berkas masyarakat yang sedang kami kerjakan, untuk membuat masyarakat puas dengan pelayanan kami.”

Berikut upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan yang terjadi dengan pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat yang dilaksanakan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Dari hasil penelitian upaya yang dilakukan yaitu:

a. Dari pihak keamanan akan menyediakan tempat duduk yang dibutuhkan dan akan menegur masyarakat yang meletakkan tas atau berkas mereka ditempat duduk yang seharusnya bisa di tempati.

b. Petugas keamanan akan membantu untuk memilih kategori dari antrian menurut berkas yang masyarakat akan urus.

2. Keandalan (*reliability*)

Upaya yang dilakukan dengan memastikan penyebab terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian sertipikat. Apabila hambatan yang terjadi 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.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

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 apasaja yang diperlukan dan disiapkan untuk mempermudah masyarakat untuk mengingat.

Untuk masyarakat yang ingin meminta brosur saja tanpa mengantri bisa minta penjelasan singkat kepada petugas keamanan yang sedang bertugas. Karena petugas

keamanan sedikit banyaknya sudah memahami apa saja yang bersangkutan dengan pelayanan yang disediakan.

4. Jaminan (*assurance*)

Upaya yang dilakukan adalah sebelum menjadi *customer service* atau loket pelayanan dilakukan pelatihan terlebih dahulu. Pelatihan diadakan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan selama 2 (dua) hari berturut-turut. 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 hadapi.

5. Empati (*emphaty*)

Upaya yang dilakukan adalah ditegurnya petugas loket pelayanan dan dinaasehati agar diharapkan mementingkan masyarakat yang sudah mengantri lama. Dan mereka akan tetap fokus kepada masyarakat untuk menyelesaikan pelayanan yang mereka kerjakan.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa umumnya petugas loket pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin telah melakukan upaya guna mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan publik khususnya pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin untuk berjalan lebih baik lagi.

PENUTUP

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin. Penulis menyimpulkannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan sudah baik.

- 2) Dimensi Keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam ketepatan waktu sudah cukup baik.
 - 3) Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang tanggap terhadap keinginan masyarakat.
 - 4) Dimensi Jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang masih kurang dalam pengetahuan yang dimiliki oleh petugas loket atau *customer service*.
 - 5) Dimensi Empati (*emphaty*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang masih kurang profesional dalam kesadaran dan masih mementingkan diri sendiri.
2. Hambatan yang terjadi dalam pembuatan sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, yaitu:
 - 1) Masih kurangnya kursi untuk menunggu antrian loket pelayanan.
 - 2) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjaga mesin nomor antrain dan untuk yang bisa menjelaskan secara singkat apa saja yang tertulis di brosur.
 - 3) Kurang teliti masyarakat atas berkas yang diberikan dan terjadi faktor hambatan yang tidak terduga dari hasil penelitian berkas sehingga terjadi keterlambatan berkas.
 - 4) Kurangnya pengetahuan petugas loket pelayanan tentang proses/prosedur dalam suatu berkas yang akan diurus oleh masyarakat.
 - 5) Kurangnya sikap profesional petugas loket pelayanan dalam menjalankan pekerjaan dan lebih mementingkan diri sendiri.
 3. Upaya yang dilakukan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin dalam mengatasi hambatan dalam pembuatan sertipikat, yaitu:
 - 1) Petugas keamanan akan menyediakan kursi tambahan untuk masyarakat yang tidak kebagian kursi dan menegur masyarakat apabila ada yang meletakkan berkas mereka dikursi tempat tunggu.
 - 2) Petugas keamanan akan siap membantu masyarakat yang tidak mengerti tentang mesin nomor antri dan menjelaskan dengan singkat apabila ada masyarakat yang tidak mengerti tentang brosur yang tersedia.
 - 3) Dalam kekurangan berkas atau pun terjadi faktor yang menyebabkan waktu penyelesaian terhambat maka petugas akan langsung menghubungi pemohon agar bisa melengkapi berkas yang kurang dan apabila terjadi suatu masalah maka petugas akan menghubungi pemohon agar bisa mencari solusi yang terbaik.
 - 4) Dilakukannya pelatihan terhadap *customer service* atau petugas loket pelayanan agar lebih banyak pengetahuan, wawasan dan menguasai proses/prosedur yang akan dikerjakan.
 - 5) Jika *customer service* dan petugas loket pelayanan tidak bersikap profesional terhadap pekerjaannya, maka akan mendapatkan teguran dan diberi nasihat agar lebih mengerti kepada masyarakat yang sudah menunggu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1998 Tentang Menghentikan Penggunaan Istilah Pribumi dan Non Pribumi
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pokok-pokok Kebijakan dalam Rangka Pemberian Hak Baru Atas Tanah Asal Konversi Hak-hak Barat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor : 58/KEP/M.PAN/9/2020
Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian
dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima
sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004
Tentang Pedoman Umum Penyusunan
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit
Pelayanan Instansi Pemerintahan

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang
Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria
(UUPA)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3
Tahun 1999 Tentang Pelimpahan
Kewenangan Pemberian dan Pembatalan
Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah
Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997
Tentang Pendaftaran Tanah

Jurnal

Abidin, T. Z., Mustam, M., Lituhayu, D., &
Warsono, H. (2016). *Analisis Kualitas
Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah
di Kantor Pertanahan Kabupaten
Boyolali*. 1–10.

Ismail, I. (2011). Sertifikat sebagai Alat Bukti
Hak Atas Tanah dalam Proses Peradilan.
Kanun: Jurnal Ilmu Hukum, 13(1), 23–34.

Kusumaningtyas, J. A., & Sedyono, E. (2017).
*Analisis Kepuasan Pelanggan Pembuatan
Sertipikat Tanah dengan Menggunakan
Servqual dan Kansei Engineering
Berdasarkan Twitter BPN Salatiga*. 4(3),
154–159.

Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal
Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3),
90–98.

Skripsi

Anisha, M. (2017). *Kualitas Pelayanan
Kementerian Agraria dan Tata Ruang /
Badan Pertanahan Nasional Kota
Tangerang*. Skripsi. Universitas Sultan
Ageng Tirtayasa Banten.

Islam, A. F. (2017). *Analisis Pelayanan
Administrasi Pertanahan di Kantor
Badan Pertanahan Nasional Kabupaten
Pinrang*. Skripsi. Universitas Hasanuddin
Makassar.

Prasetyo, R. (2013). *Pelayanan Publik di
Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati*.
Skripsi. Universitas Negeri Semarang.