

KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

Eka Prasajo dan Mawar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ
mawarhidayat22@gmail.com

ABSTRACT

The institution that have authority to handle national land affair is Badan pertanahn nasional (national land affair institution) it has function to manage land affair administration, especially in land affair administration office of south jakarta to increase services to society. And then the problem formulation is how about the quality n services of land certificate in land affair office of south jkrta administration. And about both of the proponent factor n obstruction factor in implementation. This research use Zeithaml theory, Berry n Parasuraman 1985 with descriptif and kualitatif methode, where reseacher descript the phenomena by analyzing and serving fact sistematically to make easier in understanding and resume the conclusion. Data sources come from interview, documentation and observation. Data analizing by interactive model analizing with 3 step action that are reduction data, data serving and resume conclusion.

Based on research result can be concluded that the quality of certificate services was still not good. It was analyzed by direct indicator. The location of land affair office was regarded not switable. Parking area facility was narrow and suggestion box have not use yet well. Indicator of target reliable, target of finishing land certificate spend long time and not according standart established. The indicator of perspective socialization program by land affair institution not be done optimally rontie and, overall. Guaranteed indicator, the competency of

ABSTRAK

Salah satu badan yang berwenang dan bertugas serta berfungsi untuk menangani masalah pertanahan secara nasional adalah Badan Pertanahan Nasional yang bertugas serta mengembangkan administrasi pertanahan khususnya Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun rumusan masalah yaitu "Bagaimana kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan?" serta apa faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, dan Berry dan Parasuraman, 1985 dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti bermaksud untuk menggambarkan fenomena yang ada dengan menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis untuk mempermudah pemahaman dan penarikan kesimpulan. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis model interaktif, dengan tiga alur kegiatan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan masih belum berjalan dengan baik, hal tersebut dianalisis dari indikator bukti langsung, lokasi Kantor Pertanahan dinilai belum layak, sa-

employed not as criteria and not in equal need improvement, empathy indicator, there are employe do not in friendly. The need of society to make certificate can not be carried but not yet completely.

Endorsement factor were regulation, organization, income ability, and skill, and also series equipment, while abstraction factor are, laek of cooperation between society to ful fill requirment and society awareness to make land certificate.

Keywords: Public Services, quality, Land certificate

rana dan prasarana lahan parkir yang sempit dan kotak saran belum dimanfaatkan dengan baik. Indikator kehandalan, target waktu penyelesaian sertifikat tanah masih lama dalam penyelesaiannya dan belum sesuai standar yang ditetapkan. Indikator daya tanggap sosialisasi program kerja Badan Pertanahan Nasional belum dilaksanakan secara optimal, rutin dan menyeluruh. Indikator jaminan, kompetensi pegawai belum semua memenuhi kriteria dan dinilai belum merata, butuh perbaikan dan perubahan serta peningkatan. Indikator empati, masih ada pegawai yang kurang bersikap ramah dan peduli, lalu keinginan masyarakat mengenai pembuatan sertifikat tanah dinilai masih belum dipenuhi dan terselesaikan secara tuntas. Faktor pendukungnya antara lain: aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah mengenai kurangnya kerja sama masyarakat dalam memenuhi persyaratan dan kesadaran masyarakat untuk melakukan sertifikasi tanah.

Kata kunci: Layanan umum, kualitas, sertifikat tanah

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada saat ini jumlah perpindahan penduduk dari desa ke kota atau urbanisasi semakin meningkat. Peristiwa ini di iringi dengan jumlah pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah. Kondisi tersebut menjadi bukti akan semakin tingginya tingkat kebutuhan hidup penduduk, di mana sebagai manusia yang kebutuhan dasar sandang dan pangan telah terpenuhi, mereka membutuhkan kebutuhan lain berupa kebutuhan untuk memiliki hak atas tanah atau bangunan.

Semakin padatnya Kota DKI Jakarta diakibatkan oleh beberapa hal Selain menjadi Ibu Kota Negara Republik Indonesia, Kota Jakarta juga berdiri sebagai pusat pemerintahan, pusat pertumbuhan ekonomi, dan pusat kota modern yang menjadikan kota ini sebagai kiblat perkembangan kemajuan dalam menjalankan berbagai bidang kehidupan manusia di Indonesia, mulai dari pendidikan, perdagangan, hingga budaya dan keagamaan. Perbandingan kondisi dalam berbagai aspek kehidupan di desa dan di kota besar seperti Jakarta menciptakan anggapan bagi masyarakat desa bahwa bila mereka datang

dan memulai kehidupan baru di Jakarta, mereka akan dapat melangsungkan kehidupan yang lebih terjamin dibanding tinggal di desa. Anggapan inilah yang menciptakan magnet atau daya tarik masyarakat desa untuk datang ke Jakarta.

Realitanya semakin padat Kota Jakarta semakin banyak pula masalah yang timbul akibat tidak terkendalinya masyarakat desa yang datang dan tinggal di Jakarta. Mulai dari proyek pembangunan, pemukiman padat penduduk, hilangnya daerah resapan air, dan ruang terbuka hijau, munculnya bangunan-bangunan liar, sampai kepada masalah-masalah sosial dan lain-lain. Namun jika melihat dari sisi lain, realisasi bidang tanah yang ada di Jakarta memiliki nilai investasi yang menjanjikan. Memilih investasi tanah dengan target investasi jangka panjang dapat memberikan keuntungan dan hasil yang maksimal, karena pada dasarnya nilai tanah dapat naik secara drastis jika telah berumur tahunan. Harga tanah pasti meningkat setiap tahunnya, apalagi jika lokasi tanah didukung dengan wilayah yang strategis atau dikelilingi pusat-pusat ekonomi. Sama halnya dengan tanah, rumah pun menjadi incaran bagi orang banyak dengan tujuan untuk berinvestasi di mana rumah dan tanah tersebut nilainya akan terus naik setiap tahunnya.

Hal ini membuktikan bahwa kebutuhan masyarakat akan tanah dan bangunan menjadi penting untuk tempat tinggal ataupun untuk berwirausaha, karena setiap tahun pertumbuhannya menunjukkan peningkatan. Melihat dari kondisi ini, maka dapat dipasti-

kan kebutuhan dalam pembuatan sertifikat tanah akan meningkat pula. Hal ini disebabkan sertifikat tanah berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat terhadap kepemilikan tanah.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960, Pasal 19 ayat (2) huruf c tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) menguraikan bahwa pendaftaran tanah diakhiri dengan pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. Dari pernyataan yang tertulis di atas, menurut PP Nomor 4 Tahun 1997 Pendaftaran Tanah adalah surat tanda bukti hak, sebagaimana yang 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. Disamping itu, fungsi lain sertifikat tanah menurut PP No. 24 Tahun 1997 Pasal 32 yang berbunyi; Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data fisik tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan.

Namun melihat permasalahannya, kebutuhan terhadap tanah dan rumah dapat menimbulkan berbagai konflik dan sengketa baik antara perorangan maupun suatu kelompok terkait. Sengketa-sengketa tersebut antara lain, sengketa kepemilikan dan sengketa waris, dan sengketa penguasaan tanpa

hak atas tanah dan bangunan. Bahkan sampai terjadi penggusuran terhadap bangunan-bangunan liar yang ada di tanah negara, adalah contoh kasus yang semakin hari banyak terjadi di Jakarta saat ini.

Dari berbagai kasus sengketa yang terjadi diantaranya disebabkan oleh adanya "klaim" atau pengakuan kepemilikan hak atas tanah dan bangunan. Kemudian masing-masing pihak yang bersengketa merasa paling benar dan berhak menguasai atas tanah yang diperebutkan. Akhirnya kasus seperti ini pun dibawa ke jalur hukum, sehingga pengadilan harus dapat menyelidiki, membuktikan, dan memutuskan kepada pihak mana yang pantas menerima keabsahan kepemilikan hak atas tanah atau bangunan dijatuhkan.

Di dalam pedoman hukum setiap pengakuan hak sebagai individu atau kelompok masyarakat atas sesuatu hal, haruslah memiliki dasar bukti yang sah dan kuat. Hal demikian juga berlaku pada masalah hak atas tanah dan rumah. Di mana hukum yang terkait dengan hak atas tanah dan rumah ialah hukum perdata, yang sangat mengutamakan bukti otentik (nyata) seperti dokumen tertulis yang dapat menjelaskan tentang objek dan subjek mengenai dasar kepemilikan hak atas tanah atau rumah seseorang yang dimaksud. Tanpa adanya dokumen tertulis tersebut, seseorang atau kelompok masyarakat tidak dapat membuat pengakuan di mata hukum perihal hak milik atas tanah dan rumah yang dimaksudkan. Untuk menghindari problematika tersebut, maka perlu diketahui tentang

hal apa saja yang penting menyangkut kepemilikan hak atas tanah dan bangunan itu.

Setiap orang, lembaga atau badan hukum berhak memiliki tanah dan bangunan gedung yang diiringi bukti sah kepemilikannya. Bukti berkas surat kepemilikan tersebut diperoleh dari proses pendataan tanah atau bangunan gedung untuk keperluan tertib administratif yang dilakukan oleh pemerintah daerah setempat.

Dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, dijelaskan bahwa setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi: 1) Status hak atas tanah, dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah; 2) Status kepemilikan bangunan gedung; dan 3) Izin mendirikan bangunan gedung, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demi menjamin ketertiban hukum dalam pembuatan surat kepemilikan hak atas tanah atau bangunan, maka diwajibkan untuk memenuhi persyaratan teknis dan administrasi yang terkait. Pengaturan kebijakan persyaratan administratif ini berfungsi agar pemohon atau pendaftar mengetahui lebih rinci tentang persyaratan yang diperlukan, baik dari segi kejelasan status tanah, kejelasan status kepemilikan bangunan, maupun kepastian hukum bahwa hak atas kepemilikan hal tersebut telah mendapat persetujuan dari pemerintah daerah dalam bentuk sertifikat tanah atau bangunan.

Dalam rangka memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum terhadap hak-

-hak warga negaranya, baik hak perseorangan ataupun kelompok masyarakat atas tanah dan rumah. Pemerintah telah menekankan pentingnya pendaftaran hak atas tanah dan bangunan serta pengurusan izin mendirikan bangunan. Berbagai peraturan yang bersifat umum hingga teknis pun tentang pendaftaran hak atas tanah dan perizinan mendirikan bangunan, telah ditetapkan dan diberlakukan oleh pemerintah. Dengan demikian diharapkan seluruh elemen masyarakat dapat memperhatikan sejumlah peraturan yang telah dibuat dengan cermat. Sehingga akibat yang ditimbulkan benar-benar menciptakan kesadaran akan pentingnya memiliki bukti hak milik atas tanah atau bangunan.

Pemerintah sudah menghimbau kepada masyarakat yang memiliki tanah atau bangunan untuk membuat sertifikat tanah yang sah, tetapi masyarakat masih beranggapan bahwa mengurus sertifikat tanah disamping repot, mereka sudah terbayang akan prosesnya yang rumit dan panjang. Belum lagi kesalahan-kesalahan yang terjadi, seperti halnya petugas ukur yang salah mengukur luas bidang tanah. Masalah ini berawal pada sisa tanah girik milik salah satu warga yang diakui melalui sertifikat pihak lain. Akibat keteledoran tersebut, pemilik tanah mengeluh dan merasa dirugikan oleh pihak petugas BPN setempat.

Pendapat masyarakat tentang persoalan-persoalan yang menyangkut sulitnya proses pengurusan sertifikat tanah dengan waktu yang lama, membeli-belit, tidak jelas dan permasalahan lain pada setiap pengurusan surat-surat tanah, menimbulkan kesan di-

sengaja oleh pihak-pihak atau oknum yang ingin mengambil keuntungan. Sehingga hal semacam ini akan berdampak kepada masyarakat yang enggan untuk mengurus hak atas tanahnya untuk memperoleh kepastian hukum atas bidang tanah yang dikuasai atau dimilikinya. Semua elemen masyarakat pasti sepakat dan berharap, seiring perkembangan zaman dan berjalannya waktu, kondisi seperti ini harus dihapuskan.

Kenyataan ini hampir terjadi di banyak daerah. Sebagai instansi pemerintah, Kantor Badan Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan prima. Khususnya mengenai masalah pertanahan dan melaksanakan tugas dan fungsi dari Badan Pertanahan Nasional dalam lingkungan wilayah Jakarta Selatan.

Kantor Badan Pertanahan Kota Jakarta Selatan sebagai instansi yang berfungsi di bidang *Public Service* dituntut harus mampu menjawab tantangan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan yang prima menjadi hal yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, karena salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terwujudnya pelayanan prima atau pelayanan terbaik, yang memiliki tujuan untuk menciptakan rasa puas masyarakat terhadap pemerintah.

Untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan harus mening-

katkan kualitas pelayanannya dengan memberikan fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat mempermudah dalam pelayanan sertifikasi tanah. Selain itu, fasilitas lain seperti penggunaan teknologi-teknologi terkini, Kantor BPN Jaksel mengaktifkan layanan melalui website *www.kot-jakartaselatan.bpn.go.id*. Website tersebut diciptakan untuk mempermudah pemohon bisa melakukan pengecekan berkas-berkas yang masuk di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dan dapat mengawasinya dari waktu ke waktu oleh setiap pemohon yang memasukkan berkas permohonannya.

Dalam kajian ini menarik untuk menjadikan Kota Administrasi Jakarta Selatan sebagai lokasi penelitian dikarenakan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan bagian dari pemerintah DKI Jakarta yang telah memanfaatkan perkembangan teknologi dan unsur lingkungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yang diteliti yaitu "Bagaimana Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan?"

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sertifikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

TINJAUAN TEORI

Teori Pelayanan

Sampara Lukman dalam bukunya Manajemen Kualitas Pelayanan berpendapat bahwa pelayanan adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". (Lukman, 2000:8).

Teori Publik

Dikemukakan oleh Yogi Suprayogi (2011:11) di bukunya yang berjudul Administrasi Publik, mengatakan bahwa kata "publik" merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Inggris "public", bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyatakan bahwa publik ini diidentikkan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditujukan pada keseluruhan rakyat.

Teori Pelayanan Publik

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan

publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Teori Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa/pelayanan, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. **Tangibles (Bukti Fisik)**

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. **Reliability (Kehandalan)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif)

dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. **Assurance (Jaminan)**

Kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. **Empathy (Empati)**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

(Zulian Yamit, 2005:10)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Perantaraan kota administrasi Jakarta Selatan. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penarikan informan menggunakan purposif bagi pemberi pelayanan sebanyak 3 orang. Teknik Aksidental bagi penerima pelayanan yaitu orang yang

sudah pernah atau yang sedang mengurus perizinan sebanyak 10 orang. Teknis analisis data kualitatif menurut Bogdan dan keabsahan data menggunakan triangulasi menurut Moeloeng.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles (Bukti Fisik)

Akses jalan menuju Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan masih belum layak, karena akses jalan masuk yang susah dicari, jalur kendaraan yang hanya satu jalur sempit untuk mobil, tidak berada dipinggir jalan, berada di perumahan warga yang sulit ditemui, dan letaknya yang terpencil dan kurang strategis. Tata bangunan gedungnya sudah cukup bagus, layak untuk ditempati, rapih, sehat, aman dan nyaman. Sarana dan prasarana semua informan mengatakan dari fasilitas yang dibutuhkan sudah disediakan, seperti loket 1, loket 2, loket 3, loket 4 yang lengkap dan sudah bagus, komputerisasi yang menggunakan sistem online, ruang tunggu yang ber-AC, kursi berserta mejat-ersedia cukup banyak dan papan informasi digital. Namun lahan parkir yang ada sempit dan masih kurang luas untuk motor maupun mobil, serta kotak saran yang ada diloket sudah disediakan tetapi kurang begitu dimanfaatkan oleh masyarakat. papan informasinya menggunakan layar monitor atau TV digital, namun disaat tertentu layar sempat tidak diaktifkan. Kotak saran ada tapi kurang berfungsi optimal karena tidak di isi oleh masyarakat yang mau memberi saran. Toilet ada,

terkadang kondisinya tidak bersih, bau dan kurang terawatt.

Masyarakat bisa mencari alamat yang benar melalui *website* atau bertanya kepada orang lain. Kondisi jalan juga sudah bagus, meskipun akses masih sulit untuk kendaraan pribadi seperti mobil, yang harus masuk melalui gang atau jalan kampung yang sempit dan hanya satu jalur.

Reliability (Kehandalan)

Waktu pelayanan sertifikasi tanah belum sesuai dengan peraturan yang ada atau terlambat dari waktu yang dijanjikan dan terkadang ada salah pengetikan nomor surat dan sebagainya. Kendala yang dialami dalam proses sertifikasi tanah itu tidak gampang, harus teliti dan meninjau ulang lokasi untuk mengetahui tanah tersebut bersengketa atau tidak. Hal lainnya berkaitan dengan persyaratan, yaitu kelengkapan berkas dan dokumen yang dibutuhkan, jika tidak lengkap itu menjadi salah satu faktor penghambat proses sertifikasi. Pelayanan yang diberikan oleh para petugas Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan sama dan merata.

Pada kenyataannya pelayanan dalam mengurus sertifikasi tanah yang dirasakan masih telat dari waktu yang dijanjikan sehingga pelayanan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Hal itu disebabkan dalam menjalani pengurusan sertifikasi tanah ada beberapa faktor yang memperlambat jalannya proses tersebut, yaitu kurangnya persyaratan seperti kelengkapan berkas dan dokumen yang

dibutuhkan. Kendala lainnya adalah dalam proses sertifikasi tanah nyatanya memang tidak semudah yang dibayangkan, objek tanah pun harus diteliti terlebih dahulu dari mulai letak geografisnya hingga tinjau ulang lokasi, kondisi tanah (rata/miring) dan akses jalan yang mudah atau sulit dijangkau, kemudian perlu diketahui juga apakah tanah tersebut bersengketa atau tidak. Mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh petugas sudah dilakukan secara adil dan merata.

Responsivess (Daya Tanggap)

Sosialisasi program kerja BPN sudah disosialisasikan ke masyarakat. Namun mereka menganggap sosialisasi tersebut belum mencapai target yang diharapkan karena informasi yang disebarkan belum dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat. Sosialisasi jarang dilakukan, informasinya hanya tersebar dari mulut ke mulut saja, belum dilakukan secara luas dan menyeluruh. Hanya sebagian program saja yang diberitahu, sementara program lainnya tidak.

Sosialisasi disampaikan hanya pada saat ada kegiatan-kegiatan di mana Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan melakukan kerja sama koordinasi dengan pihak pemerintah daerah setempat. Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan juga melakukan kerja sama dengan media yang berperan cukup aktif dalam memberi informasi terkait pelayanan sertifikasi tanah yang disebarkan melalui media massa, di antaranya media cetak, media elektronik/televisi, dan media sosial atau *website*, sehingga informasi di-

harapkan dapat tersampaikan secara luas ke seluruh masyarakat. Mengenai prosedur disampaikan secara jelas dan bertahap oleh petugas Kantor BPN kepada pemohon pembuatan sertifikat tanah. Para petugas pun dengan ramah tamah menjelaskan segala informasi yang diperlukan oleh pemohon secara detail mulai dari langkah-langkah, persyaratan, hingga biaya yang akan dikeluarkan.

Assurance (Jaminan)

Pegawai Kantor BPN yang bersangkutan rata-rata sudah memiliki kompetensi yang baik dan layak untuk menyampaikan pelayanan publik. Namun ada catatan yang perlu diperhatikan, masih ada pegawai yang dianggap butuh perbaikan dalam menjalankan pelayanan, karena terkadang ada petugas yang satu dengan lainnya mempunyai perbedaan pendapat. Sementara masyarakat mengatakan, bahwa mereka percaya dengan kinerja dan tugas yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan. Namun dengan catatan jika ada hal-hal buruk dan masyarakat memiliki bukti, itu akan menjadi acuan kebenaran kalo kepercayaan yang diberikan diabaikan oleh petugas. Mengenai keamanan masyarakat yang menganggap Kantor BPN setempat sudah cukup aman, belum ada yang kehilangan ataupun mendapat tindak kejahatan dan bebas dari gangguan yang berat.

Kompetensi pegawai sebagian besar jika dilihat dari kriteria kemampuan dan keahlian yang dimiliki, para pegawai yang terdapat di Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan

memang sudah memiliki kompetensi yang baik. Mereka ditempatkan di posisi struktur organisasi yang telah dibuat menurut kemampuan, keahlian, dan kriteria penguasaan terhadap bidangnya, sehingga para pegawai mampu menjalankan pekerjaan, tugas, dan fungsinya masing-masing. Mengenai kepercayaan, peneliti menilai masyarakat masih menaruh kepercayaan terhadap kinerja pegawai di Kantor BPN Jakarta Selatan dalam menyelesaikan permohonan yang diajukan, karena apapun yang ditunjukkan belum ada yang membuat masyarakat hilang kepercayaan dan memang para pegawai berusaha menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku. Mengenai keamanan, peneliti menilai bahwa kondisi lingkungan Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan masih dianggap aman dan nyaman, sebab dijaga oleh pihak keamanan dipimpin oleh kepala security yang direkrut dari TNI Angkatan Darat beserta jajarannya yang diisi oleh anggota keamanan lainnya. Begitu juga di dalam lingkungan kantor dipasang CCTV di berbagai sudut yang bertujuan untuk melihat keadaan dan mengawasi orang-orang yang sedang melakukan aktivitasnya, agar apapun tindak kejahatannya, caranya dan pelakunya dapat terlihat di rekaman CCTV.

Emphaty (Empati)

Pegawai dan petugas sikapnya baik, ramah-ramah, sopan, santun, peduli, cepat tanggap dan saling *take and gift*, dan hanya sebagian kecil yang tidak menunjukkan sikap tersebut. Dalam hal pelayanan pun pegawai di BPN

Jakarta Selatan dinilai cukup membantu. Misalnya ketika didapati pemohon yang masih awam untuk membuat sertifikat tanah, mereka akan dibantu oleh petugas yang ada di bagian pelayanan informasi dan kemudian akan diarahkan apa saja yang harus disiapkan untuk menjalani proses pembuatan sertifikat tanah.

Masyarakat juga mengatakan belum semua keinginan mereka bisa diwujudkan, karena cuma hal-hal tertentu saja yang sudah terpenuhi, masih ada hal lain yang belum selesai. Pelayanan dinilai masih kurang maksimal, perlu perbaikan dari segi pelayanan, waktu, proses, dan sarana prasarana yang wajib diperhatikan, untuk semua pelayanan itu pasti ada kritik, dan kritik ini untuk harus menjadi masukan yang bagus dan konstruktif.

Mengenai sikap pegawai di Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan, peneliti menilai memang orang-orang yang ada di kantor tersebut memiliki sikap yang baik, ramah, dan sopan. Jika masyarakat ingin bertemu pegawai untuk konsultasi, mereka bisa konfirmasi ke bagian security yang ada di setiap lantainya. Selepas itu masyarakat diminta menunggu untuk mendapat giliran bertemu dengan pegawai yang ingin ditemui, karena memang setiap harinya para pegawai sibuk dengan tugas dan pertemuan yang dihadapi langsung dengan masyarakat yang datang. Mengenai keinginan masyarakat yang terpenuhi atau belum, memang pada kenyataannya belum semua terpenuhi, mungkin disebabkan karena tugas para pegawai yang banyak untuk melayani ratusan bahkan ri-

buan pemohon yang datang setiap harinya. Tidak mudah memang dalam menjalankan tugas-tugas persertifikasian tanah.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentang persertifikatan tanah, maupun dalam memberi informasi tentang pertanahan belum bisa dikatakan berjalan dengan baik. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di nilai masih belum tercapai, terbukti *pertama*, Indikator (*Tangibles*) Bukti Langsung. Lokasi Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan masih belum layak, akses jalan sempit, sulit ditemui, berada didalam pemukiman warga dan dianggap kurang strategis. Sarana prasarana secara keseluruhan telah disediakan sebagai penunjang pelayanan publik mulai dari loket, ruang tunggu, meja dan kursi, papan informasi digital, toilet, tempat sampah, namun fasilitas seperti lahan parkir pada kenyataannya masih kurang luas dan kotak saran tidak dimanfaatkan dengan baik.

Kedua, Indikator (*Reliability*) Keandalan. Waktu penyelesaian sertifikat tanah dianggap masih lambat dan lama, belum sesuai dengan target dan standar operasional yang ditetapkan, namun masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan sudah adil dan merata.

Ketiga, Indikator (*Responsiveness*) Daya Tanggap. Sosialisasi program kerja BPN be-

lum dilaksanakan secara optimal, rutin dan menyeluruh ke tingkat bawah (Desa). Lalu masyarakat merasa apabila ada warga yang menginginkan atau belum paham informasi perihal prosedur pembuatan sertifikat tanah sudah disampaikan secara jelas oleh petugas Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Keempat, Indikator (*Assurance*) Jaminan Kompetensi pegawai belum semua memenuhi kriteria dan dinilai belum merata. Membutuhkan perbaikan dan perubahan serta peningkatan. Masyarakat dinilai masih percaya kepada pegawai Kantor BPN Kota Administrasi Jakarta Selatan untuk menjalankan pelayanan dan menjaga kelengkapan berkas yang diserahkan. Keamanan dinilai cukup aman bagi siapapun yang datang, sebab dijaga oleh beberapa security dan lingkungan kantor yang diawasi oleh CCTV.

Kelima, Indikator (*Empathy*) Empati. Masih ada pegawai yang bersikap tidak ramah dan peduli. Kemudian keinginan masyarakat untuk memiliki sertifikat tanah dalam prosesnya pembuatannya dianggap masih belum memuaskan, lalu dari keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor BPN setempat mengenai sertifikasi tanah terdapat urusan masyarakat yang belum terselesaikan dan dipenuhi secara tuntas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S., 2010, *Kebijakan Publik*, Yayasan Pancur Siwah, Jakarta.
- Achmad Nurmandi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Atep Adya Barata, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003)
- Eko Yulian Isnur. 2008. *Tata Cara Mengurus Surat-surat Rumah dan Tanah*. Jakarta: PT. Buku Kita
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- H.A.S Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J.. 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal, dkk. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". Dalam *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50.
- Rahmayanty Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P., 2010, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono Dr. 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Prof. Dr. Sugiyono, 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik, Konsep dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Dokumentasi

- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2008 Uraian Tugas Sub Bagian dan Seksi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Uraian Tugas Urusan dan Sub Seksi Pada Kantor Pertanahan, Pasal 30 ayat 2
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pelayanan
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 13 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelayanan Publik
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial Pegawai Negeri Sipil.