



Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)

Cornelis Deda¹
STFT GKI I.S. Kijne Jayapura
corbath58@gmail.com

Iwan Henri Kusnadi²
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang
iwanherni01@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional yang merupakan lembaga yang memiliki fungsi dan pelayanan di bidang penyelenggaraan pembuatan sertifikat tanah di tingkat Kabupaten. Adapun dalam memberikan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kabupaten Subang. Penelitian ini menggunakan teori yang disampaikan oleh Zeithaml dkk, yaitu dimensi berwujud (tangibles), dimensi kehandalan (reliability), dimensi respon (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi empati (emphaty). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan survei pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini bahwa Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan dengan baik dan prima tentang apa yang harus dilakukan dalam pelayanan publik

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

Abstract

This research was conducted at the National Land Agency Office, which is an institution that has functions and services in the field of administering land certificates at the Regency level. As for providing a Complete Systematic Land Registration (PTSL) service to provide fast, accurate, cost-effective, transparent services to the people of Subang Regency. This study uses the theory presented by Zeithaml et al, namely the dimensions of tangibles (tangibles), dimensions of reliability (reliability), dimensions of response (responsiveness), dimensions of assurance (assurance), and dimensions of empathy (emphaty). This research was conducted using qualitative research methods and a descriptive survey approach. The results of this study that the National Land Agency of Subang Regency has not been fully able to provide good and excellent service about what must be done in public services

Keywords: Service Quality



Pendahuluan

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Dalam kaitannya terhadap pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang, Pemerintah Daerah Kabupaten Subang berusaha menciptakan suatu sistem yang optimal yang bertujuan membantu masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah dapat secepatnya mengurus sertifikat tanah sehingga dapat menunjang salah satu misi pemerintah yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hakekatnya manusia memiliki kebutuhan primer yang terdiri dari sandang, pangan dan papan. Tanah merupakan salah satu komponen yang penting dalam kehidupan masyarakat yaitu masuk dalam golongan papan atau tempat tinggal manusia itu sendiri. Selain itu, tanah juga menjadi faktor pendukung utama dalam kehidupan dan kesejahteraan masyarakat tidak lain di Negara Indonesia khususnya di wilayah Kabupaten Subang.

Dasar hukum hak atas tanah diatur dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (selanjutnya disebut UUPA) Pasal 4 ayat (1), berbunyi : Atas dasar hak menguasai dari negara atas tanah sebagai yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai orang-orang, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang-orang lain serta badan-badan hukum.

Target sasaran program PTSL di Kabupaten Subang tidak mencapai sasaran dari target yang ditetapkan, hal ini menunjukkan adanya keterlambatan petugas dalam memberikan layanan terhadap masyarakat pembuat akta tanah khususnya masyarakat yang belum memahami akan program PTSL ini. Untuk meningkatkan capaian sasaran target mengenai program PTSL di Kabupaten Subang, tim pelaksana program PTSL di Kabupaten Subang melakukan kegiatan berupa sosialisasi akan betapa pentingnya sertifikat tanah untuk dimiliki oleh setiap masyarakat yang memiliki tanah, adapun kegiatan sosialisasi tersebut dibagi ke beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten subang yang dinilai memiliki potensi minim akan pengetahuan kepemilikan sertifikat tanah.

Upaya pemerintah dalam melindungi hak atas tanah belum sesuai dengan apa yang sudah direncanakan dilihat dari masih terjadinya pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang berbelit-belit, prosedur yang panjang, dan waktu yang lama. Fenomena masalah yang terjadi di Kantor Badan pertanahan Nasional Kabupaten Subang yakni mengenai proses pembuatan sertifikat tanah yang idealnya hanya membutuhkan waktu selama 3 hari saja, namun pada kenyataannya yang terjadi membutuhkan waktu hingga 7 hari kerja, Hal ini merupakan kerugian yang sangat dirasakan masyarakat sehingga mengakibatkan semakin lemahnya kepercayaan (trust) masyarakat atau publik kepada pemerintah beserta aparaturnya.

Adanya anggapan yang menyatakan bahwa untuk mendapatkan sertifikat memerlukan waktu yang lama serta prosedur yang berbelit-belit dengan biaya yang mahal merupakan faktor yang tidak dapat dipungkiri. Selain itu, ada masyarakat yang masih memiliki kesadaran hukum rendah dapat pula mempengaruhi



masyarakat tidak mendaftarkan tanahnya.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ditemui dari hasil observasi dilapangan penulis mengenai kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang belum optimal, hal ini terlihat dari indikator-indikator masalah sebagai berikut : Tidak tercapainya target mengenai pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah melalui Program PTSL di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Subang, angka capaian sebanyak 22,5 % atau baru tercapai 9.000 penerbitan dari jumlah keseluruhan sebanyak 40.000 Sertifikat tanah yang di proses, Kemudahan mengenai mekanisme Pendaftaran Tanah Sitematis Lengkap (PTSL) belum sepenuhnya diketahui masyarakat pemohon dikarenakan minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh tim Badan Pertanahan Nasional Kab.Subang, Keandalan petugas Badan Pertanahan Nasional Kab.Subang mengenai target penyelesaian Pelayanan Pendaftaran Tanah Sitematis Lengkap (PTSL) idealnya pembuatan sertifikat tanah dijadwalkan selama 3 hari, namun pada kenyataanya membutuhkan waktu hingga 7 hari kerja.

Kerangka Teori

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan yang baik.

Pelayanan PTSL ini juga merupakan salah satu rencana atau masterplan Badan Pertanahan Nasional di tingkat Provinsi, di Provinsi Jawa Barat, Pemprov Jawa Barat menginginkan seluruh Kabupaten/Kota di Jawa Barat menyelesaikan target percepatan PTSL secepat mungkin, khususnya kepada Kabupaten yang dinilai masih banyak wilayahnya yang masyarakatnya belum memiliki sertifikat resmi dari BPN setempat, khuauany di Kabupaten Subang.

Parasuraman dalam Zeithaml (2006:70), mengemukakan beberapa dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Berdasarkan dimensi tersebut kualitas digambarkan sebagai pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan, dengan dimensi-dimensi tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dalam dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (2016:182) dalam Hardiansah tersebut, dengan demikian pelayanan yang baik adalah layanan



dapat yang diterima, kualitas merupakan konsep yang ideal yang memenuhi kesempurnaan baik tentang produk maupun tindakan yang mampu memuaskan orang lain yang menjadi penggunanya.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif, lebih lanjut mementingkan proses dibandingkan dengan hasil akhir. Oleh karena itu, urutan-urutan kegiatan dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).

Hasil dan Pembahasan

Tangibles (Bukti Langsung)

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai upaya untuk menunjang kegiatan pelayanan PTSL tersebut antara lain melalui pelatihan, penataran dan pendidikan. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang yang ada kaitannya dengan pelayanan publik sudah seharusnya melakukan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa ada membeda-bedakan masyarakat satu dengan lainnya, guna menghilangkan kesan negatif di masyarakat maka dibuatlah standar operasional prosedur pelayanan tersebut. Dalam hal membuat suatu peraturan atau standar operasional prosedur tentang Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang ada di masyarakat.

Untuk Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan Kementerian Pertanahan, sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan haruslah memberikan



pelayanan yang prima, untuk menuju pelayanan pembuatan tanah yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat negara khususnya Kualitas Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang.

Bukti fisik dalam kaitannya dengan Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang sudah cukup memadai. Hal ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan di atas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan dari persepsi masyarakat dikatakan sudah cukup memadai. Sarana kegiatan pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada masyarakat termasuk perbaikan, pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu, loket/ruang pelayanan, loket/ruang informasi, ruang pengendali komputer, kamar kecil/toilet, kantin, musolah dan tempat parkir juga terbilang luas dan sudah ada.

Indikator tangibles atau bukti langsung, tangibles merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan organisasi. Dengan demikian tangibles dilihat dari perspektif pemerintahan adalah pengabdian dari pemerintah kepada masyarakat yang terwujud dalam suatu pelayanan yang diberikan, dimana tangibles meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi seperti kondisi gedung, komputer, printer, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana. Maksud tangibles pada penelitian ini adalah tangibles terkait dengan proses pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang. Dimana untuk mengukur keberadaan tangibles, peneliti menggunakan indikator fasilitas dan sarana prasarana yang menunjang kebutuhan masyarakat. Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka bila dikaitkan dengan dimensi pelayanan menurut Zeithaml dkk (2016:182) bahwa kualitas pelayanan dalam aspek Tangible (Bukti fisik) dinilai sudah optimal dilihat dari aspek pemenuhan sarana dan prasarana dan aspek fasilitas penunjang yang dinilai telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan layanan PTSL di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang.

Reability (Kehandalan)

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah



harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan administrasi pertanahan, pemerintah telah membentuk Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang, lembaga yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat dalam mengurus percepatan kepemilikan sertifikat tanah.

Kebutuhan masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan konsep pelayanan prima maka indikator-indikator yang membentuk suatu kualitas pelayanan harus berjalan secara padu. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan serta menghindari masyarakat sampai merasa dikecewakan maupun dirugikan.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2011: 48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2011: 101).

Dimensi reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut Kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.



Indikator Reliability atau kehandalan para pegawai Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang dalam memberikan dinilai belum cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani masyarakat yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

Standar waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu pelayanan PTSL ditargetkan yakni selama 3 hari kerja nyatanya pada kenyataannya sampa ke 7 hari kerja. Pelayanan PTSL telah merancang prosedur pelayanan ini singkat mungkin untuk memudahkan masyarakat dalam mengurusnya.

Keberhasilan suatu organisasi pemerintah dapat mencapai tujuan, salah satu usaha yang dilakukan yakni dengan cara bekerja secara optimal sehingga pelayanan publik dapat terus ditingkatkan, karena pelayanan publik merupakan suatu usaha menyelenggarakan atau memberi pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan penerapan dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya bagi masyarakat. Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah menjalankan fungsi pelayanan, dalam bentuk konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi Reliability (kehandalan) jika dikaitkan dengan teori Zeithaml dkk (2016:182) bahwa kehandalan pegawai Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dinilai belum optimal. Petugas sudah ahli dalam melayani masyarakat dengan didukung adanya spesifikasi kerja selama proses pelayanannya namun kekurangan ada di faktor penyelesaian berkas menjadi sertifikat yang mengakibatkan pelayanan belum berjalan baik.

Responsivitas (Daya Tanggap)

Suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betulbetul telah memahami haknya. Masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan Principal-Agent. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan



penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015: 229)

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang sebagai bagian integral fungsi pemerintahan negara dalam hal pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan, Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dalam hal ini diperlukan adanya kesigapan dari aparaturnegara dalam menangani keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu dalam indikator responsiveness, peneliti menggunakan indikator kecepatan aparaturnegara dalam memproses produk layanan dan kecepatan aparaturnegara dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang sudah berusaha memberikan dan menerapkan pelayanan yang terbaik, petugas sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Serta petugas telah merespon keluhan masyarakat ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani masyarakat. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh petugas dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan merasa cukup puas atas pelayanan para petugas. Para petugas tersebut dapat memberikan penjelasan yang cukup baik kepada masyarakat, tapi masih ada oknum petugas yang kurang ramah dan jarang senyum dalam melayani masyarakat.

bahwa petugas sudah mampu bekerja sesuai jam pelayanan yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat melalui papan pengumuman. Namun masih ada beberapa oknum petugas yang terkesan kurang sopan dan kurang merespon saat memberikan pelayanan terutama saat menjawab berbagai pertanyaan dari masyarakat yang kebingungan saat akan mengurus sertifikat tanah, hal ini membuat para masyarakat kurang merasa dilayani dengan baik.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang merupakan salah satu fungsi tugas pokok organisasi dalam pelayanan masyarakat berupa pembuatan sertifikat tanah. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka wajah instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah



haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Assurance (Jaminan)

Mewujudkan suatu proses penyelenggaraan pelayanan yang baik (good governance), Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang dituntut agar memberikan suatu pelayanan yang baik pada masyarakat. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang melakukan suatu pelayanan yang baik itu dengan tujuan agar visi dan misi suatu pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dimaksudkan agar pelayanan ini menjadikan penyelenggaraan pemerintah, khususnya dalam pelayanan menjadi pelayanan yang mudah, hemat dan efisien. Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik hampir terjadi di semua lembaga atau institusi pemerintahan, termasuk di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang.

Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu ragaan. Dengan demikian fokus perhatian assurance adalah berkaitan dengan sifat meliputi keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan. Assurance ini merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan, dimana dalam penelitian ini assurance dijadikan indikator dalam melihat Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang, dimana peneliti mengukur assurance dengan indikator terciptanya rasa aman dan nyaman pada diri masyarakat kemudian adanya prosedur dan persyaratan Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang yang sederhana dan mudah dipahami.

Bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian (Assurance) atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2011:69).

Pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang sudah berusaha memberikan jaminan tentang pelayanan mulai dari prosedur pembayaran sampai dengan jumlah biaya yang harus dibayar sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat petugas melakukannya dengan memberikan pelayanan yang professional, memberikan pelayanan yang terjangkau, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.

Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang sudah melayani masyarakat dengan ramah. Rasa aman dan nyaman terkait dengan fasilitas maupun sikap yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Melihat kepada fasilitas yang diberikan kepada masyarakat pada saat proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah berlangsung menurut penulis sudah cukup nyaman, hal ini terkait dengan berbagai fasilitas di tempat pelayanan masyarakat seperti ruang tunggu yang cukup luas. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa jangkauan pelayanan yang diusahakan seluas mungkin dengan distribusi pelayanan yang merata bagi



masyarakat sudah diikuti dengan adanya keadilan dalam proses pelayanan yang dirasakan masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.

Emphaty (Empati)

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diperhatikan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang maupun organisasi pelayanan lainnya termasuk yang dilakukan oleh pemerintah. Meskipun pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bersifat monopolistik, atau tidak dilakukan oleh pihak lain, tentunya bahwa tidak lalu serta merta pelayanan tersebut mengabaikan arti pentingnya kualitas pelayanan. Bahkan inilah saat yang tepat untuk mendapatkan tingkat loyalitas atau kepercayaan dari masyarakat dengan tetap menjaga kualitas atas pelayanan yang dilakukannya.

Perhatian dalam eksistensi pelayanan itu sendiri semakin berkembang seiring dengan munculnya berbagai masalah pelayanan, banyak keluhan masyarakat yang sering kita lihat dan dengarkan tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayanan masyarakat, pelayanan yang mahal, berbelit-belit dan tidak transparan, sikap dan tindakan petugas pelayanan yang suka menuntut imbalan diluar ketentuan, kurang ramah dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak layak, tidak adanya jaminan penuh atas produk pelayanan sehingga timbul ketidakpercayaan merupakan fenomena yang kerap kali mewarnai proses pemberian pelayanan.

Perhatian terhadap masyarakat merupakan tugas pokok para aparatur dalam sehari-harinya dengan memberikan perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja. Dengan perhatian sebagai awalnya memungkinkan proses pelayanan perizinan pembangunan akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua masyarakat. memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan dinilai kurang optimal. Karena sampai saat ini jarang terjadi pengaduan atau pemberian saran-saran kepada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang padahal akses pengaduan, penyampaian keluhan dari masyarakat sudah disiapkan untuk masyarakat.

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang mau menerima saran dari masyarakat yang sifatnya membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan masyarakat, maka para petugas atau pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang akan mengetahui kekurangan yang ada dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Karena pada setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan publik memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2011:40).

Emphaty (Empati) yaitu : kemampuan atau kesediaan petugas memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya, dalam menggapi berbagai pelayanan terhadap pelanggan aparatur wajib memberikan rasa kepeduliannya dan empati untuk saling merasakan dalam memberikan jaminan yang optimal, tanyakan kepada pelanggan apa yang ada



di pikiran mereka secara teratur. Bagaimana kepuasan mereka dengan pelayanan yang baru terjadi atau pelayanan sekarang, sehingga pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan secara khusus oleh aparatur terhadap masyarakat.

Memberi kejelasan yang tepat merupakan salah satu dari upaya untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk itu maka masyarakat akan mengerti dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi aparat dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat tidak banyak mengeluh dan dapat memaklumi apabila terjadi keterlambatan atau kesulitan yang dihadapi oleh aparat. Kejelasan yang tepat terhadap keluhan masyarakat terlihat dari adanya penjelasan yang rinci oleh aparatur kepada masyarakat terkait dengan saran-saran atau keluhannya yang disampaikan, antara aparatur dengan masyarakat disini adalah yang mempunyai keluhan, dimana hal itu dilakukan untuk memperoleh solusi yang tepat dalam mengatasi keluhannya serta adanya persepsi yang sama antara aparatur dengan masyarakat.

Mengenai empati petugas dalam berkomunikasi dengan masyarakat sudah cukup baik, apa yang menjadi pertanyaan dan keluhannya ditanggapi dengan baik oleh petugas. Akan tetapi ada juga petugas dan yang tidak ramah saat berkomunikasi. Kadang-kadang juga masyarakat itu sendiri yang membuat petugas tidak ramah karena tidak sabar saat menunggu. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas menurut masyarakat itu cukup baik tanpa membeda-bedakan petugas memanggil pemohon sesuai dengan berkas yang masuk duluan

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang dapat disimpulkan dari ke lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty

Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) dinilai sudah optimal dilihat dari aspek penampilan pegawai, pemenuhan sarana dan prasarana dan aspek fasilitas penunjang yang dinilai telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan pembuatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang

Dimensi Reliability (Kehandalan) dinilai belum optimal. Petugas sudah ahli dalam melayani masyarakat dengan didukung adanya spesifikasi kerja selama proses pelayanannya namun kekurangan ada di faktor penyelesaian surat perizinan yang mengakibatkan pelayanan belum berjalan baik.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) Petugas sudah mampu bekerja sesuai jam pelayanan yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa pegawai yang terkesan kurang ramah dan kurang merespon saat memberikan pelayanan terutama saat menjawab berbagai pertanyaan dari masyarakat yang kebingungan saat akan mengurus layanan PTSL ini

Dimensi Assurance (Jaminan) sudah optimal, Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang sudah berusaha memberikan jaminan tentang pelayanan mulai dari prosedur layanan sampai dengan jaminan biaya dan waktu sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat petugas melakukannya dengan memberikan pelayanan yang professional

Dimensi Emphaty (Empati) dinilai telah optimal, karena pelayanan Pendaftaran



Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sudah cukup baik dari segi layanan, apa yang menjadi pertanyaan dan keluhannya ditanggapi dengan baik oleh petugas layanan

Referensi

- Denhardt & Denhardt. 2003. *The New Public Service: An Approach To Reform*. International Review of Public Administration Vol 8 No 1
- Departemen Pendidikan Nasional, Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta
- Dwiyanto Indiahono, 2005, *Perbandingan Administrasi Publik*, Yogyakarta : Gava Media.
- Handoko, T .Hani. 2003. *Manajemen*. BPFE : Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Yogyakarta* : Gava Media.
- Kasmawati, 2018. *Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Persepektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib masyarakat di Kabupaten Wajo*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Keban. 2014. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia
- Moenir, 2002 *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Maleong, Lexy, J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Yogyakarta : CV Andi Offser
- Pamudji, 2016. *Inovasi Pelayanan Publik*. Universitas Hasanuddin.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sampara, 2003, *Ilmu Negara, Edisi Ketiga*, Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.
- Sinambela, dkk (2006: 6) *Reformasi Pelayanan.Publik*. Bandung : Bumi Aksara
- Subarsono, AG., 2009, *Analisis Kebijakan Publik, Cetakan Kedua*, Yogyakarta : PT Pustaka Pelajar.
- Sunindhia, YW., 1996, *Praktek Penyelenggaraan Pemerintah di Daerah, Cetakan Kedua*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Winarsih. 2011. *Pelayanan Administrasi*. Cetakan ke-19, Bandung : Alfabeta.
- Wasiatno. 2002. *Pelayanan Publik*. Universitas Diponegoro Semarang.