

# KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PALU

**Rahab**

*rahab@gmail.com*

*(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)*

## **Abstract**

*This Research Target is to know and analyse the quality of service land registry at Office of Land; Ground of Palu Town. By Using Research Type Qualitative hence informan selected in this research five of people. Data collecting use the technique interview and documentation. Technique analyse the data used that is ( 1) Editing Data ( 2) Data Subdividing ( 3) Interpretation Mean the Data and ( 4) Withdrawal of Conclusion and Suggestion. Result of Research (1) Quality of Service Land Registry in Office of Land;Ground of Palu Town seen from mainstay factor not yet walked better this matter is seen from time duration still in getting land;ground certificate and result of interview with informan.(2) Quality of Service land registry in Office of Land;Ground of Palu Town seen from factor Responsivitas not yet walked better this matter is seen by that society still visit upon the office of Land;Ground of Hammer Town, also supported by result of interview with the informan conducted by field. ( 3) Quality of Service of land registry in Office of Land;Ground of Hammer Town seen from Guarantee factor have walked better (4) Quality of Service land registry Office of Land;Ground of Palu Town seen from empathy factor have walked better and ( 5) Quality of Service land registry in Office of Land;Ground of Palu Town seen from Direct Evidence factor have walked better.*

**Keyword:** *Service of Quality and Land Registry.*

Kantor Pertanahan Nasional melaksanakan pelayanan kepada masyarakat berupa pendaftaran tanah pribadi kepada negara. Tanah mempunyai posisi yang strategis dalam kehidupan masyarakat Indonesia yang bersifat agraris. Sedemikian istimewanya tanah dalam kehidupan masyarakat Indonesia terlihat dan tercermin dalam sikap bangsa Indonesia sendiri yang juga memberikan penghormatan kepada kata tanah, dengan penyebutan istilah seperti Tanah air, Tanah tumpah darah, Tanah pusaka dan sebagainya. Menyadari nilai dan arti penting tanah, para pendiri Negara Kesatuan Republik Indonesia merumuskan tentang tanah dan sumber daya alam secara ringkas tetapi sangat filosofis substansial di dalam Konstitusi, Pasal 33 Ayat (3) Undang-undang Dasar 1945, sebagai berikut: "Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan

dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat".

Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Maka Badan Pertanahan Nasional membuat perencanaan untuk menyelesaikan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dengan kualitas pelayanan yang baik dan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk lapisan masyarakat golongan ekonomi lemah yang melakukan pendaftaran tanah. Kualitas Pelayanan yang baik dalam suatu instansi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, menciptakan loyalitas, meningkatkan nilai baik dalam pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Kualitas pelayanan pendaftaran tanah dalam penelitian ini diukur dengan indikator yang dikemukakan Kotler & Keller (2009: 52) yaitu: (1) Keandalan, (2)

Responsivitas, (3) Jaminan, (4) Empati dan (5) Bukti langsung. Alasan peneliti menggunakan indikator ini karena sangat tepat dengan instansi pemerintah dan indikator tersebut sering dipakai dalam penelitian untuk instansi pemerintahan. Masyarakatlah yang merasakan layanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan dalam hal ini suatu instansi tidak bisa menyatakan telah memberikan kualitas terbaik lewat jasa pada masyarakat, karena yang dapat mengambil kesimpulan baik dan buruknya kualitas pelayanan hanyalah masyarakat yang telah merasakan pelayanan dari instansi tersebut.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan secara rinci mengenai Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Palu. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini digunakan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta namun tidak melakukan pengujian hipotesis, Arikunto (2001: 21).

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu Kepala Kantor Pertanahan Kota Palu, 1 orang Petugas Pendaftaran Tanah dan 3 orang masyarakat yang pernah melakukan pendaftaran Tanah di kantor Pertanahan Kota Palu. Pengolahan data berfokus pada data-data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen lainnya. Adapun teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini sesuai pendapat Sugiyono (2009 : 41) sebagai berikut :

1. Editing data, editing data merupakan proses pemilihan, perumusan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data yang diperoleh di lapangan. Proses ini berlangsung dari awal sampai akhir penelitian.

2. Pengelompokan data, pengelompokan data merupakan pengumpulan informasi yang disusun dan memberikan kemungkinan menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian berupa teks naratif, matriks dan bagan. Penyajian data juga merupakan bagian dari analisis bahkan mencakup reduksi data. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan data secara sistematis agar lebih mudah untuk dipahami.
3. Penafsiran makna data, penafsiran makna data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut, setelah data sudah dikelompokkan maka langkah selanjutnya adalah menafsirkan data dari hasil wawancara dengan informan penelitian di Lapangan.
4. Penarikan kesimpulan, penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenarannya dan kesesuaannya sehingga kesahihan data terjamin. Dalam tahap ini peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk dan proposisi yang telah dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap dengan temuan baru dari temuan yang sudah ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Palu dalam penelitian ini difokuskan pada indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari : keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung. Deskripsi dari Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Palu sebagai berikut:

### 1) Keandalan

Keandalan yaitu menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dan pegawai yang mempunyai pengetahuan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Berkaitan dengan keandalan maka kualitas pelayanan pendaftaran tanah di kantor Pertanahan kota Palu sudah cukup baik, hal ini diakui oleh Bp.Eri Suwondo, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Palu yang diwawancarai pada hari rabu, tanggal 28 Januari 2015, pukul 09.30 – 10.25 WITA, sebagai berikut:

*“Mekanisme pelayanan pendaftaran tanah di kantor Pertanahan Kota Palu langkah awal masyarakat datang ke loket, selanjutnya diteruskan pada bagian yang sesuai dengan kewenangannya. Kemudian pegawai yang ditugaskan kemampuannya sudah cukup namun perlu ditingkatkan. Agar diketahui bahwa pelayanan pendaftaran tanah di kantor Pertanahan Kota Palu sudah sesuai dengan Peraturan Kepala BPN RI No.1 Tahun 2010. (Wawancara di ruang kerja Kepala Kantor Pertanahan Kota Palu).*

Pendapat informan di atas sejalan dengan pendapat ahli, Siagian (1982: 40), pekerjaan dikatakan efektif apabila penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan, dan tidak menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan untuk itu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa berhasilnya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Palu terlihat pada output berdasarkan standar operasi prosedur yang telah ditetapkan.

### 2) Responsivitas

Responsivitas dalam penelitian ini yaitu selalu memberitahu masyarakat tentang kapan layanan akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi masyarakat, kesediaan untuk membantu masyarakat dan kesiapan untuk merespons permintaan masyarakat. Kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Palu

pada faktor responsivitas berikut ditampilkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Danni Miftah selaku masyarakat pada hari Rabu, 28 Januari 2015, pukul 12.00 – 12.55 WITA, sebagai berikut:

*“Pelayanan Pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pendaftaran tanah masih lebih lama dari Standar Operasi Prosedur yaitu lebih lama dari 44 hari. Atau bisa dikatakan belum tepat waktu. kemudian mengenai responsivitas pegawai dalam pelayanan pendaftaran sudah baik. Indikatornya saya katakan demikian karena kalau kami selaku masyarakat mendaftarkan tanah dokumen kami selalu diterima dengan baik dan dijelaskan dengan baik apabila masih persyaratan yang belum lengkap. Mengenai lama waktu pendaftaran ini selama ini belum diberitahukan pada masyarakat. (wawancara dilakukan di rumah informan di Kota Palu).*

Berkaitan dengan pengetahuan kualitas pelayanan. Thoha (2010: 289) berpendapat pengembangan pegawai dalam memberikan pelayanan dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi instansi dan mampu mendukung juga setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai dapat mendukung sistim kerja pada bagian-bagian yang menjadi tempat kerja pada Kantor Pertanahan Kota Palu.

### 3) Jaminan

Jaminan dalam penelitian ini yaitu pegawai yang menanamkan keyakinan pada masyarakat, untuk merasa aman dalam transaksi dan pegawai yang selalu sopan dalam melakukan pelayanan. Berkaitan dengan Jaminan dalam kualitas pelayanan pegawai di kantor Pertanahan Kota Palu maka

hasil wawancara penulis dengan Bapak Wayan Sleman, yang menjabat sebagai Kasubsi Penetapan hak di kantor Pertanahan Kota Palu pada hari Rabu, 28 Januari 2015, pukul 10.30 – 11.16 WITA sebagai berikut:

*“Masyarakat merasa nyaman dalam pengurusan sertifikat karena pihak Kantor Pertanahan Kota Palu selalu mengecek di lapangan tentang data-data yang disampaikan ke kantor. Untuk pegawai yang sopan dalam melayani masyarakat tentu sangat sopan. Mengenai tanggapan masyarakat dalam pengurusan sertifikat, pelayanan perlu dipercepat (wawamcara bertempat di ruang kerja Kasubsi Penetapan Hak kantor Pertanahan Kota Palu).*

Pendapat informan di atas sesuai dengan pendapat ahli (Thoha, 2010: 76), yang mengatakan ketepatan dalam melaksanakan tugas kerja atau lebih menekankan pada output kerja. Pegawai dituntut untuk dapat melakukan pelayanan dan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Artinya pelaksanaan suatu tugas atau pelayanan pada masyarakat dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan tepat waktu dan tidak menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan untuk itu.

#### **4) Empati**

Empati dalam penelitian ini adalah memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat, pegawai yang menghadapi masyarakat pengguna jasa dengan cara yang penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik masyarakat. Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat mereka dan waktu transaksi yang nyaman. Kualitas pelayanan pendaftaran di kantor Pertanahan Kota Palu berkaitan dengan empati. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Muzakir pada hari Jum'at, 22 Januari 2015, Pukul 10.00 – 10.43 WITA, sebagai berikut:

*“Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah pada*

*masyarakat belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat diloket bahwa masih ada pegawai yang lebih mengutamakan telpon dari pada melayani masyarakat. sehingga masyarakat menunggu selesai telpon yang lama baru melayani masyarakat. Mengenai kenyamanan masyarakat masih kurang.”* (Wawancara di kediaman Muzakir kota Palu).

Dari hasil observasi, pengamatann dan hasil wawancara peneliti dengan kelima informan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah dari sudut empati di Kantor Pertanahan Kota Palu masih perlu ditingkatkan sehingga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan keinginan masyarakat. Dengan demikian dari hasil wawancara di atas, dengan jumlah pegawai yang diturunkan di lapangan dalam pelaksanaan tugas pelayanan sudah cukup memadai. Kualitas pelayanan merupakan suatu tahapan kebijakan yang paling tidak memerlukan dua macam tindakan yang berurutan. Pertama, merumuskan tindakan yang akan dilakukan, kedua melaksanakan tindakan apa yang telah dirumuskan tadi.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti di Kantor Pertanahan Kota Palu tahun 2014-2015 disimpulkan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor kehandalan belum berjalan dengan baik dan Kualitas Pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor Responsivitas belum berjalan dengan baik. Kemudian Kualitas Pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor Jaminan sudah berjalan dengan baik, Kualitas Pelayanan Pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor empati sudah berjalan dengan baik serta Kualitas Pelayanan

pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor Bukti Langsung sudah berjalan dengan baik.

### **Rekomendasi**

Dari kesimpulan di atas dapat disarankan sebagai berikut: Kepada Pengambil Keputusan di Kantor Pertanahan Kota Palu agar meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah pada faktor kehandalan, dengan jalan meningkatkan kompetensi atau pengetahuan pegawai sehingga pendaftaran tanah dapat berjalan dengan baik dan masyarakat mengetahui apa yang menjadi haknya sebagai warga Negara.

Kepada Pengambil Kepala Kantor Pertanahan Kota Palu agar meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah pada faktor Responsivitas, dengan jalan pegawai lebih aktif merespon masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah serta mempercepat proses pendaftaran tanah.

Bagi peneliti berikutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pendaftaran tanah di Provinsi Sulawesi Tengah, sehingga dapat memberikan informasi yang komprehensif tentang pendaftaran tanah.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis banyak mendapatkan bimbingan dari dosen pembimbing, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Intam Kurnia, M.Si selaku Ketua Tim Pembimbing dan Ibu Dr. Rosmawati, M.Si selaku anggota Tim Pembimbing. Semoga Allah SWT memberikan rahmat kepada mereka.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Edisi Revisi III. Jakarta.
- Badan Pertanahan Nasional, 2007, *Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan*, BPN, Jakarta
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945 dan Perubahannya, 2010, penerbit Belabook Media, Jakarta
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan