

PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIK LENGKAP DI KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG

TITO INNEKA WIDYAWATI¹⁾

¹⁾Dosen STISIP Yuppentek Tangerang
E-mail: tw_inneka@rocketmail.com¹⁾

ABSTRAK

Studi ini hendak mendeskripsikan bagaimana pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dalam dunia bisnis, terutama kehadiran pekerja lepas (*freelance*) yang akhir-akhir ini makin mudah dijumpai. Sebagai bagian dari dunia bisnis, kehadiran mereka dapat ikut memberi kontribusi bagi perkembangan dunia bisnis, terutama untuk perusahaan yang memerlukan tenaga kerja dengan keahlian atau keterampilan khusus yang tidak bisa dipenuhi oleh pegawai *full time*. Adapun berbagai manfaat yang bisa didapatkan oleh perusahaan ketika menggunakan para pekerja lepas (*freelancer*) ini antara lain ialah efisiensi biaya, masukan berupa ide-ide segar, profesionalitas, fleksibilitas dalam waktu kerja, serta pelayanan optimal.

Kata Kunci: Internet, bisnis, pekerja lepas (*freelancer*)

ABSTRACT

This study aims to illustrate how the influences of information and communication technology in business, especially the presence of freelancers which is lately more easily found. As a part of the business, their (freelancers) presence can contribute to the development of the business, especially for companies that require workers with special skill that can not be done by full-time employees. Meanwhile, various benefits that can be obtained by company when using freelancer is cost efficiency, fresh ideas, professionalism, flexibility in working time, and optimal service.

Keywords: Internet, business, freelancer

PENDAHULUAN

Dari masa ke masa arti dan fungsi tanah bagi kehidupan manusia semakin meningkat. Dalam masa pembangunan ini, tanah sangat diperlukan karena memegang peranan penting baik untuk melaksanakan pembangunan maupun untuk kehidupan manusia. Persoalan tentang tanah dalam kehidupan manusia merupakan hal yang sering terjadi. Kebutuhan akan pentingnya tanah merupakan fungsi pokok bagi kelangsungan hidup manusia itu sendiri. Tanah dapat dinilai sebagai suatu harta yang mempunyai sifat permanen karena memberikan suatu kemantapan untuk dicadangkan bagi kehidupan dimasa mendatang. Tanah mempunyai arti penting bagi kehidupan bangsa Indonesia. Hal ini dikarenakan bahwa Negara Indonesia merupakan negara agraris, sehingga setiap kegiatan yang dilakukan oleh sebagian

besar rakyat Indonesia senantiasa membutuhkan dan melibatkan soal tanah. Bahkan pada sebagian masyarakat, tanah dianggap sebagai sesuatu yang sakral, karena di sana terdapat simbol status sosial yang dimilikinya.

Mengingat arti pentingnya tanah bagi kelangsungan hidup masyarakat maka diperlukan pengaturan yang lengkap dalam hal penggunaan, pemanfaatan, pemilikan dan pembuatan hukum yang berkaitan dengan hal tersebut. Semua ini bertujuan untuk menghindari terjadinya persengketaan tanah baik yang menyangkut pemilikan maupun perbuatan-perbuatan hukum yang dilakukan oleh pemilikinya. Salah satu rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan tanah adalah pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengolahan,

pembukuan dan pengkajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Dengan diselenggarakannya pendaftaran tanah, maka pihak-pihak yang bersangkutan dengan mudah dapat mengetahui status atau kedudukan hukum daripada tanah tertentu yang dihadapinya, letak, luas dan batas-batasnya, siapa yang punya dan beban apa yang ada di atasnya.

Setelah pendaftaran tanah, langkah selanjutnya adalah pembuatan sertifikat tanah, dimana dalam pembuatan sertifikat tanah tidak bisa dilepaskan dari pendaftaran tanah, karena merupakan bagian dari pendaftaran tanah. Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 Pasal 5, tentang pendaftaran tanah, pendaftaran tanah diselenggarakan dan dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional. Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah,

“Sertifikat adalah surat tanda bukti hak yang meliputi 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”.

Mengingat jumlah penduduk yang semakin meningkat, hak atas tanah sangat penting, demikian pula dengan pembuktiannya, sehingga kepastian hukum sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya sengketa. Hal tersebut harus ditunjang dengan pembangunan hukum dan aparat penegak hukum, yang dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepastian hukum yang diberikan kepada masyarakat pencari keadilan agar hak-haknya dilindungi dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Salah satu perlindungan hukum yang diberikan di antaranya dengan cara meningkatkan pelayanan dan bantuan hukum dalam masalah pertanahan, karena masalah tanah adalah masalah yang sangat sensitif dan kompleks yang mengandung berbagai kepentingan dalam masyarakat. Untuk itu undang-undang pokok agraria (UUPA) telah menyediakan sebanyak mungkin aturan tertulis dan ketentuan pendaftaran tanah untuk

memperoleh alat bukti yang kuat bagi pemilikinya.

Di Kota Tangerang masih banyak terdapat tanah-tanah yang belum didaftarkan dan belum bersertifikat, maka Pemerintah dan Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang melakukan kebijakan dengan memberikan fasilitas dan kemudahan kepada pemegang hak atas tanah berupa keringanan dalam pembiayaan dan mempercepat proses penyelesaian sertifikat dengan pendaftaran tanah melalui proyek strategis nasional pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL). Pada tahun 2017, data di Kantor Pertanahan Kota Tangerang menyebutkan bahwa dari 5 juta bidang tanah di wilayah Kantor Pertanahan Kota Tangerang yang terealisasi baru sebanyak 214 ribu bidang.

Pendaftaran tanah secara sistematis merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk menggalakan pensertifikatan tanah sekaligus dapat melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat, khususnya pemegang hak atas tanah untuk bekerjasama dengan pemerintah. Sasaran pendaftaran tanah secara sistematis adalah pendaftaran untuk hak atas tanah yang belum bersertifikat melalui proses pemberian, pengakuan dan konversi hak atas tanah dengan tetap berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Untuk menentukan daerah mana yang ditetapkan sebagai lokasi pendaftaran tanah secara sistematis maka dikeluarkan Peraturan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1997 tentang ketentuan pelaksanaan PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang menetapkan bahwa penunjukan lokasi pendaftaran tanah secara sistematis oleh Kementerian Agraria dan tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional dan untuk penetapan lokasi itu pula dibutuhkan informasi baik dari Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi maupun dari Kepala Kantor Pertanahan setempat.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 merupakan salah satu langkah operasional yang melakukan pendaftaran tanah secara sistematis, yaitu dengan mendaftarkan semua bidang tanah di suatu wilayah desa atau sebagiannya. Pendaftaran tanah dengan cara ini dianggap dapat memberi hasil yang lebih besar dalam waktu yang relatif lebih singkat, karena pengumpulan data pendaftaran tanahnya

dilakukan serentak mengenai semua bidang tanah yang ada dalam suatu desa/kelurahan dan masyarakat luas mengetahui diadakannya pendaftaran tanah, sehingga keberatan-keberatan yang ada dapat segera diketahui pula. Selain itu cara pendaftaran tanah sistematis juga menghasilkan peta pendaftaran tanah yang memuat peta bidang-bidang tanah yang didaftar secara terkonsolidasi dan terhubung dengan titik ikat tertentu, sehingga di kemudian hari dapat dilakukan rekonstruksi batas dengan mudah.

Dengan demikian dapat dihindarkan adanya sengketa mengenai batas bidang tanah yang sampai sekarang masih sering terjadi. Peningkatan pelayanan ini berkaitan dengan pengalaman masa lalu yaitu sering terjadi sengketa tanah baik karena letak dan batas-batas bidang tanah tidak benar maupun sengketa dalam penguasaan kepemilikan tanah.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Kata "kualitas" mengandung banyak definisi dan makna sehingga orang akan berbeda dalam mengartikannya. Di dalam *International Journal Information Quality* Vol 1, No 1, 2007 Mikhaila S.E. Burgess, W. Alex Grayand dan Nick J. Fiddian mengatakan bahwa :

"Quality is not an easily definable term, as it is not absolute. It has many different facets, and its meaning varies across different situations, users".

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa keragaman definisi kualitas sangat bergantung pada konteks, situasi dan konsumen yang berbeda. Banyak pakar yang memberikan definisi "kualitas" berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (2003:4) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Wycof dalam Arif (2007:118), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu harapan pelayanan dan pelayanan yang diterima. Apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan maka kualitas jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dapat dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari beberapa definisi tersebut terdapat kesamaan dalam elemen-elemennya menurut Fandy Tjiptono (2003:3) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya, apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat mendatang).

Sementara itu ada pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml dan Bitner yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa, yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003:27-28), berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa dimana dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh faktor tersebut dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff serta bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari berbagai definisi yang diuraikan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas (suatu produk) adalah kemampuan suatu produk (barang atau jasa) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (pengguna pelayanan) baik individu atau kelompok, internal maupun eksternal dengan cara penyampaian yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan sesuai keinginan terhadap pelayanan yang mereka terima akan memuaskan penerima pelayanan (pelanggan) tersebut, sehingga dapat ditentukan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan. Kriteria tersebut yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Konsep Pelayanan

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata mengenai definisi pelayanan publik yang akan dijelaskan dibawah ini:

Menurut H.A.S. Moenir (2000:16-17) pelayanan didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam beberapa literatur definisi pelayanan seringkali disamakan dengan jasa, hal ini seperti apa yang diungkapkan oleh Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono (1997:23-24) yang mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai:

“Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat

intangibile (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak”.

Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai :

“Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaianaktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan/konsumen”.

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (1997:23) jasa atau servis adalah aktivitas, manfaat, ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya, bengkel, reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain. Meskipun terdapat perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan, Kotler dalam Arif (2007:20-21) menyebutkan umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud. Biasanya jasa dirasakan secara subyektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, seperti ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai. Inti dari jasa adalah ketidakberwujudan dari fenomena itu sendiri.
2. *Inseparability*, karena jasa bukan benda tetapi merupakan seri aktivitas atau proses di mana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan. Dengan demikian, pada suatu tingkatan sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. Tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual dan dikonsumsi.
3. *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan menyimpan jasa seperti barang. Jika pesawat tinggal landas dengan hanya separuh kapasitas tempat duduknya, tempat duduk yang kosong tidak dapat dijual pada

hari berikutnya dan kapasitas tempat duduk tersebut akan hilang.

4. *Variability*, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia. Oleh karena manusia mempunyai sifat yang tidak konsisten sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan.

Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau biasa disebut pelayanan publik. Menurut H.A.S Moenir (2000:26-27) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, sedangkan dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pengertian pelayanan publik adalah:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam proses penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan cara pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, atau biasa disebut dengan istilah data primer, dan menggunakan data sekunder. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasinya lainnya. Tujuan dari penelitian kualitatif, yaitu peneliti melakukan penelitian secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang

ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Sugiyono (2011:16)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Pengumpulan Data dengan Observasi, Pengumpulan Data dengan Wawancara, Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen, dan Triangulasi. Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan penggunaan *key informan (informan kunci)*, yaitu orang yang memiliki pengetahuan dan mampu menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang obyek penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan serta mendapatkan data yang spesifik. Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus memiliki banyak pengalaman tentang masalah penelitian dan secara sukarela menjadi sumber informasi meskipun tidak secara formal, mereka dapat memberikan pandangannya dari dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Informan-informan yang dimaksud adalah Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan, dan Kepala Subseksi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menurut Sugiyono (2011:334), mengemukakan bahwa ada 3 langkah dalam analisis data yaitu *Reduksi Data, Data Display* dan *Conclusion Drawing Verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah kota Tangerang dituntut untuk lebih baik dalam melayani masyarakat. Setiap warga ingin Pemkot memberi kemudahan segala urusan yang menyangkut birokrasi termasuk pengurusan berbagai pendaftaran sertifikasi tanah. Sebaik apapun konsep yang ditawarkan oleh aparat mengenai pelayanan masyarakat dan sekuat apapun usaha yang mereka lakukan untuk mewujudkannya, penilaian terakhir tetap berada ditangan pengguna layanan tersebut. Kantor Pertanahan Kota Tangerang merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan jasa, maka untuk mengetahui kualitas pelayanan tergantung

kepada penilaian yang diberikan oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada beberapa kriteria yang mencerminkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan. Kriteria tersebut yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Untuk lebih lengkapnya, berikut penjelasan mengenai kriteria penilaian kualitas pelayanan tersebut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*Tangibles*) atau bukti fisik, yaitu kemampuan Kantor Pertanahan Kota Tangerang untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan

atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi.

Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas suatu pelayanan, perangkat keras maupun perangkat lunak merupakan hal sangat vital, karena itulah Kantor Pertanahan Kota Tangerang melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang dapat semakin baik dan maksimal. Peralatan tersebut berupa perangkat keras, seperti meja, kursi, ruang tunggu, loket, TV, AC, perangkat lunak seperti komputer dan aplikasinya. Peralatan tersebut secara lebih jelas terlihat di bawah ini :

Sarana

Sebagai instansi vertikal, Kantor Pertanahan Kota Tangerang telah memiliki gedung kantor cukup representatif untuk kegiatan pelayanan. Dibangun pada tahun 1999 dari biaya APBN, berlantai 2 dan berdiri di atas tanah Hak Pakai No. 11 Kota Tangerang, seluas 3.385 m². Rincian Bangunan Gedung Kantor sebagai berikut :

Tabel 1 Rincian bangunan gedung (Kantor pertanahan Kota Tangerang 2018)

No	Jenis Bangunan Gedung	Jumlah Unit	Luas (m ²)
1	Bangunan Permanen Gedung tempat kerja Permanen	1 unit (2 lantai)	2000
2	Bangunan Permanen Gedung Arsip dan Aula	2 unit (1 unit terdiri 2 lantai)	500
3	Gedung Semi Permanen (tempat parkir & gudang)	1 unit	150
4	Garasi Mobil	2 unit	30

Dokumen pertanahan secara umum berbahan dasar kertas (paper base) dalam berbagai jenis dan ukuran. Dokumen tersebut merupakan alat bukti di pengadilan, sehingga keamanan tempat penyimpanan dokumen yang aman merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi pelaksanaan tugas pertanahan. Saat ini gedung arsip relatif hampir penuh, sehingga Kantor Pertanahan Kota Tangerang masih memerlukan tempat penyimpanan dokumen (gedung arsip) pertanahan baru. Walaupun sebagai langkah antisipasi telah dilakukan sistem entry data dokumen secara

elektronik, namun paper base masih tetap harus dipelihara.

Prasarana

Sebagai institusi pelayanan publik, Kantor Pertanahan Kota Tangerang saat ini telah memiliki prasarana penunjang kegiatan cukup memadai yaitu sarana kegiatan lapang (alat ukur dan perekam data lapangan), sarana alat pengolahan data yang berbasis teknologi informasi, sarana-sarana kerja maupun sarana mobilitas, sarana-sarana pendukung tersebut sebagai berikut:

Tabel 2 Sarana pendukung Kantor Pertanahan Kota Tangerang (Kantor pertanahan Kota Tangerang 2018)

No	Jenis Prasarana	Jumlah (Unit)	Keterangan
1	Mobil (kendaraan roda 4)	6	Kendaraan operasional dan Dinas
2	Mobil Pelayanan (LARASITA)	2	Bantuan PEMKAB
3	Sepeda Motor (kendaraan roda 2)	6	Kendaraan operasional
4	Mesin ketik manual	8	
5	PC Unit	64	
6	Laptop	9	
7	Printer	64	
8	Scaner	2	
9	Plotter	1	
10	Swit Hub Server	3	75 mode
11	Server	3	
12	Wifi	2	
13	OHP (LCD) + Disply	2	
14	Lemari Besi dan Kayu	27	
15	Rak Besi & kayu	10	
16	Filing Kabinet Besi	67	
17	Brankas	7	
18	Mobil File	21	
19	Meja Kerja Kayu	95	
20	Kursi Metal	350	

Prasarana pendukung sebagaimana tersebut di atas sebagian besar selama ini dialokasikan pada peningkatan kualitas peralatan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena Kantor Pertanahan Kota Tangerang termasuk salah satu kantor di Indonesia sebagai lokasi LOC. Pada penjelasan diatas dapat diketahui bahwa, Kantor Pertanahan kota Tangerang telah melengkapi dirinya dengan peralatan kerja, perlengkapan kerja maupun fasilitas fasilitas pelayanan pendukung lainnya yang diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan (masyarakat). Diantara peralatan yang cukup menentukan di Kantor Pertanahan kota tangerang dalam pensertifikasian sertifikat tanah adalah perangkat komputer, sudah semua kegiatan di Kantor Pertanahan Kota Tangerang telah menggunakan kecanggihan teknologi komputer, khususnya untuk pengolahan dan penyimpanan data.

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan

segera, akurat, dan memuaskan sesuai dengan apa yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan pemohon yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pemohon tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pembuatan dan urusan mengenai tanah, Kantor Pertanahan Kota Tangerang sebagai instansi pemerintah tidak hanya mengemban misi organisasi, tetapi juga misi yang lebih luas, salah satunya yaitu “peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T)”. Dengan kata lain, Kantor Pertanahan Kota Tangerang berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam pemanfaatan tanah bagi masyarakat. Oleh karena itu, kehandalan dari petugas Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sangatlah penting.Kehandalan Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam melayani

kebutuhan pemohon (masyarakat), dapat ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan), Kantor Pertanahan Kota Tangerang bahkan berusaha untuk mempercepat tenggang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu sertifikat tanah.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni respon atau kesigapan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat, yang meliputi kesigapan dan kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan. Daya tanggap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan aspirasi pemohon (masyarakat), karena Kantor Pertanahan Kota Tangerang merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan jasa, Kantor Pertanahan Kota Tangerang harus selalu tanggap atau peka terhadap kebutuhan dan harapan pemohon (masyarakat).

Daya tanggap Kantor Pertanahan Kota Tangerang juga dapat terlihat dari tanggapan petugas dalam menanggapi kebutuhan pemohon (masyarakat). Kantor Pertanahan Kota Tangerang harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pemohon (masyarakat) yang semakin kompleks. Kantor Pertanahan Kota Tangerang berusaha memberikan yang terbaik untuk pemohon (masyarakat) sikap tersebut ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan). Dalam pelaksanaan pemerintahan aparat harus senantiasa berorientasi pada publik, mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi. Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Pertanahan Kota Tangerang selain berdasarkan pada SPOPP yang berlaku juga berdasarkan pada prinsip *New Public Service*, salah satu prinsipnya yaitu mengutamakan kepentingan umum (publik).

Daya tanggap lain dari Kantor Pertanahan Kota Tangerang ditunjukkan dengan usahanya dalam menampung dan menanggapi keluhankeluhan yang disampaikan oleh pemohon (masyarakat) pengguna jasa. Untuk

menampung semua keluhan dari pemohon, di Kantor Pertanahan Kota Tangerang menggunakan kotak saran. Kantor Pertanahan Kota Tangerang selalu berusaha untuk segera menanggapi keluhan-keluhan yang masuk dari pemohon (masyarakat). Hal ini dilakukan untuk selalu menjaga kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemohon (masyarakat) sebagai pengguna jasa. Hal ini berarti, kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat). Dalam memberikan jaminan atas pelayanan kepada pemohon (masyarakat), selain kemampuan ada hal penting yaitu jaminan keamanan terhadap produk yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang, yaitu keamanan dalam penerbitan sertifikat tanah.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Kantor Pertanahan salah satu bagian dari instansi pemerintah Kota Tangerang yang beralamatkan di Jl. Perintis Kemerdekaan Kav.5, Cikokol, Tangerang, Babakan. Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15111. Lokasi tersebut termasuk berada ditengah kota, dekat atau berada dipinggir jalan raya dan dilalui oleh jalur angkutan umum, sehingga mudah untuk di jangkau oleh masyarakat. Lokasi fasilitas jasa yang dekat dengan jalan raya, berada ditengah-tengah kota dan mudah

terjangkau merupakan salah satu harapan dari pemohon (masyarakat) sertifikat tanah, sehingga mereka mudah untuk memenuhi atau menghubungi petugas Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

Seiring dengan perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dibidang teknologi informasi dan komunikasi, menjadikan perubahan perilaku pada kehidupan manusia, sehingga muncul berbagai istilah "Mobile" termasuk Mobile Government atau lebih dikenal dengan M-Gov. Salah satu kemudahan dalam penerapan M-Gov adalah melalui layanan SMS (*Short Message Service*) atau MMS (*Multi Media Message Service*).

Kantor Pertanahan Kota Tangerang sebagai suatu institusi pelayanan publik proaktif menyikapi perkembangan teknologi dan budaya saat ini dengan memanfaatkan teknologi layanan informasi pertanahan berbasis selular (SMS) untuk menyampaikan informasi kepada publik secara efisien, efektif dan terbaru, dengan dikembangkannya sistem aplikasi pelayanan yang bisa diakses secara mobile yang disebut dengan INTAN (Informasi Inberbasis selular untuk informasi Interaktif Pertanahan di Kota Tangerang) (akses 24 jam), yang diresmikan penggunaannya oleh bupati Kota Tangerang. Dalam hal ini petugas Kantor Pertanahan Kota Tangerang berusaha untuk menciptakan suasana yang nyaman dan praktis dalam menghubungi Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

Dengan pelayanan INTAN (Informasi Interaktif Pertanahan), pemohon (masyarakat) dapat mengetahui mengenai proses berkas permohonan dan mengenai biaya yang dikeluarkan. INTAN sangat membantu pemohon (masyarakat) yang hendak mengurus permohonan sertifikat tanah. Berbekal informasi yang di dapat dari layanan INTAN, pemohon (masyarakat) akan lebih mempersiapkan persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat dilayani dengan cepat. Dalam memberikan pelayanan hubungan antara petugas Kantor Pertanahan Kota Tangerang dengan pemohon sertifikat tanah harus berjalan dengan baik. Hal ini sangat penting karena sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang memuaskan pemohon dan erat kaitannya dengan sorotan

masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

Adanya suatu hubungan antara petugas dengan pemohon tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan pemohon (masyarakat), maka akan menimbulkan penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa. Komunikasi yang terjalin antara petugas di Kantor Pertanahan Kota Tangerang dengan pemohon (masyarakat) dapat dikatakan cukup intensif, hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang dilakukan setiap harinya. Komunikasi ini dimaksudkan untuk memberikan informasi terbaru jika terjadi perubahan dan juga memonitor segala perkembangan yang terjadi dalam pelayanan sertifikat tanah.

Dengan hubungan dan komunikasi yang baik antara petugas dan pemohon dapat membantu petugas untuk mengetahui apa yang menjadi keluhan dan apa yang menjadi harapan dari pemohon serta keluhan dan harapan petugas dalam penerbitan sertifikat tanah terhadap peningkatan pelayanan, sehingga dapat lebih mempercepat proses penyelesaian permohonan. Dengan memposisikan pemohon sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik, maka petugas Kantor Pertanahan Kota Tangerang senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik yang bersifat individual dan tulus memberikan informasi serta membantu pemohon (masyarakat) yang membutuhkan bantuan.

Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda dan dengan berbagai karakter yang berbeda-beda memang bukan hal yang mudah. Untuk itu, petugas Kantor Pertanahan Kota Tangerang selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pemohon (masyarakat). Petugas harus dapat menunjukkan kepada pemohon (masyarakat), bahwa petugas bukanlah birokrat yang mempersulit atau berbelit-belit dalam memberikan pelayanan, tapi merupakan pelayanan publik yang yang harus memberikan yang terbaik.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang meliputi, Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Bukti Langsung (*Tangibles*) Kantor Pertanahan Kota Tangerang memberikan pelayanan yang langsung dapat dirasakan atau tampak berupa penyediaan peralatan kerja, perlengkapan kerja maupun fasilitas pelayanan yang diharapkan dapat mendukung petugas pelayanan penerbitan sertifikat tanah. Keandalan (*Reliability*) Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam melayani kebutuhan pemohon (masyarakat) dapat ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam menanggapi dan memahami kebutuhan pemohon sudah baik. Sikap tersebut ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP). Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar berusaha selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pemohon (masyarakat). Jaminan (*Assurance*) Petugas pelayanan Kantor Pertanahan dengan memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) dan sertifikat tanah yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Empati (*Emphaty*) dari petugas di Kantor Pertanahan Kota Tangerang dapat dilihat ketika pemohon (masyarakat) datang untuk mengajukan permohonan sertifikat tanah, pemohon dapat dengan mudah menemui petugas, mudah diajak berkomunikasi dan bertukar pendapat karena selalu berada di Kantor Pertanahan Kota Tangerang dan pemohon mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang

pelayanan, baik dari segi prosedur, biaya, jangka waktu ataupun persyaratan. Dengan pelayanan INTAN (Informasi Interaktif Pertanahan), maka pemohon (masyarakat) dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan hanya melalui SMS.

REKOMENDASI

Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang sudah baik, pelayanan harus terus ditingkatkan demi memberikan kepuasan bagi pemohon (masyarakat). Untuk membangun kesadaran kepada masyarakat yang masih kurang dalam memahami pentingnya sertifikat tanah, Kantor Pertanahan Kota Tangerang diharapkan dapat terus memberikan penyuluhan-penyuluhan serta informasi-informasi yang jelas dan akurat kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan supaya masyarakat betul-betul mengerti dan dapat memanfaatkan keberadaan Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. ANDI: Yogyakarta.
- dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. ANDI: Yogyakarta.
- Florianus SP Sangsun. 2007. *Tata Cara Mengurus Sertifikasi Tanah*. Visimedia: Jakarta.
- H. A. S. Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- H. B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. UNS Press: Surakarta.
- Moleong, J Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.