

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhammad Rifki Hermawan¹, Ramona Handayani², M. Ridha Anshari³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : redhamuniri@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai kantor pertanahan dan masyarakat pengguna layanan, yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat kendala dalam hal kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan, serta ketidaksesuaian waktu penyelesaian dengan standar yang ditetapkan. Sementara itu, faktor pendukung meliputi sikap ramah petugas, ketersediaan sarana prasarana yang cukup baik, serta sistem keamanan yang memadai. Faktor penghambat lainnya termasuk birokrasi yang rumit, ketidakkonsistenan kebijakan perpajakan, dan keterbatasan teknologi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi sistem pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta modernisasi sarana pendukung agar pelayanan pertanahan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, sertifikat tanah, pelayanan publik, Kantor Pertanahan, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of land certificate issuance services at the Land Office of Hulu Sungai Utara Regency and to identify the influencing factors. The research employs a descriptive qualitative approach with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants include land office staff and service users, selected purposively. The findings indicate that service quality has not yet reached an optimal level. Several issues persist, such as slow processing, inadequate equipment, and delays that do not align with established service standards. On the other hand, supporting factors include the friendliness of staff, adequate facilities and infrastructure, and sufficient security systems. Hindering factors involve complex bureaucracy, inconsistent tax policies across regions, and limited technological support. The study recommends a comprehensive evaluation of service systems, improvement of staff competencies, and modernization of supporting tools to ensure more effective, efficient, and community-oriented land administration services.

Keywords: service quality, land certificate, public service, Land Office, community satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah merupakan bagian krusial dari peran negara dalam menjamin kepastian hukum atas hak kepemilikan lahan masyarakat. Sertifikat tanah berfungsi sebagai bukti sah yang memungkinkan pemiliknya untuk melakukan transaksi hukum seperti jual beli, warisan, maupun jaminan aset. Berdasarkan ketentuan dalam UUD 1945 dan UU Pokok Agraria (UUPA) Tahun 1960, negara melalui Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pendaftaran tanah demi kesejahteraan rakyat. Tata kelola pendaftaran ini diatur dalam PP No.24 Tahun 1997 yang merupakan penyempurnaan dari PP No.10 Tahun 1961, dengan tujuan utama memberikan perlindungan hukum, menyediakan informasi legal yang akurat, serta menciptakan ketertiban administrasi di sektor pertanahan.

Kendati demikian, implementasi pelayanan ini masih menghadapi berbagai tantangan, baik dalam aspek teknis maupun administratif. Proses birokrasi yang panjang dan kompleks, besarnya biaya, serta ketentuan perpajakan seperti PPh yang memberatkan, seringkali menjadi hambatan utama bagi masyarakat dalam memperoleh sertifikat. Selain itu, dalam kasus kehilangan atau kerusakan sertifikat, prosedur penerbitan kembali memerlukan verifikasi yang ketat guna mencegah tindak penyalahgunaan. Meski pemerintah telah menerbitkan regulasi melalui peraturan pemerintah dan peraturan menteri terkait prosedur penggantian sertifikat, kenyataannya masih ditemukan praktik birokrasi yang lamban dan celah yang memungkinkan terjadinya penyimpangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Tiga isu utama yang ditemukan meliputi kompleksitas prosedur, tingginya biaya, serta ketidakkonsistenan kebijakan perpajakan antar wilayah. Ketiga faktor tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara layanan.

Studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Tiardas Siburian (2022) dari Universitas Putra Batam, menegaskan bahwa kepemilikan sertifikat dapat meminimalkan potensi konflik tanah. Namun, banyak warga enggan mengurus sertifikat karena lamanya proses dan lambannya pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sektor pertanahan. Pemerintah sejatinya telah menetapkan payung hukum seperti Peraturan Presiden Nomor 17 dan 20 Tahun 2015 serta Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 8 Tahun 2015 yang menekankan pentingnya pelayanan hak atas tanah secara efisien oleh BPN (Siburian, 2022).

Selanjutnya, penelitian oleh Ahmad Gustiar (2022) dari STIA Tabalong dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Dilihat dari Aspek Responsiveness pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong” menyoroti pentingnya ketanggapan petugas, kejelasan prosedur, ketersediaan sarana, dan jaminan kenyamanan sebagai elemen penting dalam pelayanan pertanahan. Rujukan normatif dalam penelitian ini mengacu pada Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 serta UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa layanan pemerintah harus diselenggarakan secara responsif, transparan, dan tepat waktu guna membangun kepercayaan masyarakat (Gustiar, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik instansi pemerintah maupun sektor swasta, terutama dalam membangun kepuasan

serta loyalitas dari penerima layanan. Pelayanan yang prima akan menciptakan hubungan yang positif antara penyedia layanan dan pengguna, mendorong terjadinya transaksi berulang, serta menghasilkan promosi secara tidak langsung melalui rekomendasi dari pelanggan. Arianto (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terletak pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu. Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) mengartikan kualitas sebagai sejauh mana suatu produk atau jasa memiliki karakteristik yang mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi konsumen. Sejalan dengan itu, Kasmir (2017) menekankan bahwa pelayanan berkualitas merupakan bagian dari upaya organisasi dalam mencapai kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Menurut Zeithaml dan kawan-kawan (dalam Pasolong, 2017), kualitas pelayanan publik dapat dievaluasi melalui lima indikator utama: konsistensi dalam pelaksanaan tugas oleh petugas, ketanggapan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, jaminan keamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat, perhatian terhadap kebutuhan individual, serta ketersediaan fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan.

Sualang (2020) menegaskan bahwa kualitas layanan sangat ditentukan oleh sejauh mana layanan yang diterima (*perceived service*) sejalan dengan harapan awal pelanggan (*expected service*). Jika persepsi pelanggan terhadap layanan melebihi ekspektasi mereka, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Cesariana (2022) juga menyoroti pentingnya ekspektasi dan persepsi pelanggan sebagai tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan.

Dalam konteks operasional, Moenir (2008) mengidentifikasi lima aspek penting yang mendukung tercapainya pelayanan yang efektif, yaitu kesadaran dari aparat pelaksana, kejelasan regulasi, dukungan sistem organisasi, kecakapan petugas, serta ketersediaan sarana yang memadai. Sementara itu, Osborne dan Plastrik (2001) merumuskan lima strategi reformasi pelayanan publik: penataan struktur kelembagaan, penyederhanaan prosedur birokrasi, pembangunan infrastruktur fisik, penguatan budaya kerja yang adaptif, serta penerapan nilai kewirausahaan dalam lingkungan birokrasi pemerintahan.

Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat peningkatan kualitas layanan, seperti keterbatasan struktur organisasi, terbatasnya anggaran, cakupan wilayah kerja yang luas secara geografis, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengakses pelayanan, seperti dalam proses pengurusan sertifikat tanah.

Sertifikat hak atas tanah sendiri merupakan dokumen hukum resmi yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan sebagai bukti sah atas kepemilikan suatu bidang tanah. Sertifikat ini mencakup informasi fisik dan yuridis sesuai dengan data pada surat ukur dan buku tanah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, sertifikat memiliki kekuatan hukum yang kuat sebagai alat bukti dan tidak dapat diganggu gugat setelah lima tahun sejak diterbitkan, apabila tidak ada keberatan yang diajukan. Proses sertifikasi tanah menjadi bagian dari pelayanan publik dalam rangka menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan legal atas hak-hak masyarakat atas tanah.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan kode pos 71419. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2020), yang bertujuan untuk memahami secara mendalam berbagai fenomena sosial melalui narasi, interpretasi pengalaman, serta makna yang terkandung di dalamnya, bukan melalui data statistik atau angka. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif, dengan tujuan menggambarkan secara komprehensif situasi nyata dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer, yaitu hasil wawancara dengan pihak Kantor Pertanahan dan masyarakat pengguna layanan, serta data sekunder yang diperoleh dari buku referensi, jurnal ilmiah, dokumen kelembagaan, dan sumber-sumber daring yang relevan. Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu memilih subjek yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terhadap permasalahan yang dikaji, dengan jumlah total sebanyak 14 orang.

Teknik pengumpulan data melibatkan tiga metode utama, yaitu observasi lapangan untuk melihat langsung proses pelayanan, wawancara mendalam untuk memperoleh informasi dari informan kunci, serta dokumentasi yang diperoleh dari arsip dan dokumen resmi lembaga terkait. Proses analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi untuk menemukan keterkaitan, makna, dan pola-pola penting dalam data.

Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan berbagai teknik uji kredibilitas, antara lain melalui perpanjangan pengamatan di lokasi penelitian, peningkatan ketekunan peneliti dalam mencermati data, triangulasi sumber dan metode, diskusi hasil sementara dengan rekan sejawat, analisis terhadap data yang tidak sejalan (kasus negatif), serta konfirmasi hasil temuan kepada informan melalui metode member check guna memastikan akurasi dan kejujuran data yang dikumpulkan (Sugiyono, 2020).

PEMBAHASAN

Tangible (Berwujud)

Peralatan yang modern dan memadai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan alat-alat kerja yang modern dan memadai di Kantor Pertanahan masih tergolong terbatas. Salah satu contoh yang mencolok adalah keterbatasan alat ukur seperti theodolite, yang seharusnya menjadi perangkat penting dalam proses pengukuran tanah secara vertikal dan horizontal. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek teknologi dan peralatan pendukung belum sepenuhnya mendukung optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Ketidaksihinggaan ini mengindikasikan bahwa salah satu unsur penting dalam kualitas pelayanan, yaitu kelengkapan perangkat kerja, belum terpenuhi secara maksimal untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan.

Sarana dan prasarana yang memadai

Berdasarkan temuan dari wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Pertanahan sudah cukup memadai dalam menunjang kenyamanan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu buktinya adalah penyediaan tempat duduk yang layak, seperti sofa, bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran layanan. Ketersediaan fasilitas ini mencerminkan adanya perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Secara umum, kondisi ini menunjukkan bahwa unsur kelengkapan sarana dan prasarana telah mendukung pelaksanaan

pelayanan secara lebih efektif, terutama dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi proses pelayanan publik.

Jumlah personel pegawai pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa jumlah personel yang bertugas dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong memadai, yaitu sebanyak 53 orang yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN), sopir, pramubakti, dan petugas keamanan. Jumlah tersebut dinilai cukup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat secara umum. Kecukupan tenaga kerja ini mencerminkan kesiapan institusi dalam memberikan layanan yang responsif dan terorganisir dengan baik. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa keberadaan personel yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan publik.

Reability (Kehandalan)

Kemampuan dalam memberi pelayanan yang cepat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Pertanahan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam proses pengukuran, pemetaan tanah, serta pengisian berkas administrasi. Keterlambatan dalam beberapa tahapan pelayanan tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan layanan belum berjalan optimal, terutama dalam hal merespons kebutuhan masyarakat terkait pengajuan sertifikat tanah. Kondisi ini mencerminkan belum terpenuhinya salah satu unsur penting dalam kualitas pelayanan, yaitu kemampuan memberikan layanan secara cepat dan efisien. Dengan demikian, peningkatan kapasitas operasional dan manajerial masih diperlukan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan akurat.

Kemampuan dalam memberi pelayanan yang terpercaya

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas di Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan yang terpercaya telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan telah mengacu pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2017, khususnya Pasal 2, yang memuat standar layanan mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, hasil layanan, serta mekanisme pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan atau trustworthiness dalam pelayanan publik telah dipenuhi, di mana petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang menjadi dasar operasional. Kesesuaian ini juga mencerminkan pemenuhan indikator pelayanan yang terpercaya, yakni konsistensi terhadap standar dan komitmen penyelenggara dalam memberikan layanan yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Responsiviness (Ketanggapan)

Kemampuan membantu pelanggan atas keluhan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa respons petugas di Kantor Pertanahan terhadap keluhan masyarakat tergolong sangat baik. Hal ini tercermin dari kesigapan mereka dalam menangani permasalahan, seperti sengketa tanah, di mana petugas bersedia memfasilitasi mediasi hingga tercapai kesepakatan yang adil bagi kedua belah pihak. Selain itu, keluhan terkait keterlambatan layanan, seperti proses pengukuran tanah, juga direspons secara cepat dan ditindaklanjuti secara langsung oleh petugas. Kondisi ini menunjukkan adanya kepedulian dan tanggung jawab dalam menjaga kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Temuan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan pentingnya reaksi cepat dan

tepat terhadap setiap keluhan sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh.

Kemampuan memberikan tanggapan atau respon terhadap kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Pertanahan masih perlu ditingkatkan. Beberapa proses pelayanan, seperti pemeriksaan dokumen, analisis, pengolahan data, hingga distribusi berkas permohonan, seringkali melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan. Misalnya, pelayanan yang seharusnya diselesaikan dalam tujuh hari kerja dapat mengalami keterlambatan hingga sepuluh hari, dan proses yang ditargetkan selesai dalam satu hari terkadang memakan waktu dua hingga tiga hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna layanan masih belum optimal. Hal ini mencerminkan belum sepenuhnya tercapainya kualitas pelayanan yang adaptif dan responsif, sebagaimana yang diharapkan dalam penyelenggaraan layanan publik yang efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan serta sikap sopan santun pegawai Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Pegawai mampu memberikan penjelasan yang jelas dan ramah kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang belum memahami prosedur pembuatan sertifikat tanah, sehingga masyarakat merasa terbantu dan lebih mudah dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya menguasai substansi layanan yang diberikan, tetapi juga menjalankan etika pelayanan publik secara konsisten. Temuan ini mencerminkan pemenuhan aspek jaminan dalam kualitas pelayanan, di mana profesionalisme dan sikap pelayanan yang santun menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Jaminan kepercayaan atas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas Kantor Pertanahan masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari keterlambatan dalam penyelesaian sejumlah tahapan pelayanan, seperti penyiapan, pemeriksaan, verifikasi, dan persetujuan dokumen, yang seharusnya diselesaikan dalam dua hari kerja namun sering molor hingga lima hari. Selain itu, proses pengukuran dan pemetaan tanah juga menunjukkan ketidaksesuaian antara waktu layanan yang dijanjikan dengan pelaksanaannya di lapangan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap keandalan pelayanan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan, khususnya terkait ketepatan waktu dan komitmen terhadap standar pelayanan, belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk itu, peningkatan kedisiplinan dan efisiensi kerja perlu menjadi perhatian agar harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan dapat diandalkan dapat terealisasi dengan baik.

Jaminan keamanan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa aspek keamanan bagi masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara telah terjamin dengan baik. Kantor tersebut telah menerapkan prinsip Zona Integritas, yang menunjukkan komitmen terhadap pemberantasan korupsi, pungutan liar, dan gratifikasi. Selain itu, keberadaan petugas keamanan serta pemasangan kamera pengawas (CCTV) di area kantor turut memberikan

rasa aman bagi masyarakat, baik dalam proses pelayanan maupun terhadap keamanan kendaraan yang dibawa. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan telah memenuhi salah satu unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Temuan ini mencerminkan terpenuhinya indikator pelayanan yang baik, di mana rasa aman menjadi bagian penting dalam menciptakan lingkungan layanan yang profesional dan terpercaya.

Emphaty (Empati)

Kemampuan memberikan kepedulian kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepedulian petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara terhadap masyarakat tergolong cukup baik. Petugas menunjukkan sikap yang ramah dan responsif dalam melayani keperluan masyarakat, khususnya dalam proses pembuatan sertifikat tanah. Hal ini memberikan pengalaman positif bagi masyarakat dan membentuk citra pelayanan publik yang bersahabat serta profesional. Temuan ini mencerminkan adanya kesadaran petugas akan pentingnya interaksi yang humanis dalam proses pelayanan, yang secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan. Sikap kepedulian tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui tindakan langsung yang memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan penerima layanan.

Kemampuan memberikan kemudahan terhadap masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan perhatian kepada masyarakat sudah berjalan dengan cukup baik. Petugas menunjukkan sikap peduli dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah, sehingga menciptakan kesan positif bagi penerima layanan. Kepedulian ini berdampak langsung pada meningkatnya kenyamanan dan kepuasan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa interaksi yang melibatkan perhatian dan empati dari petugas menjadi bagian penting dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menekankan pentingnya interaksi yang bersifat langsung dan personal untuk mencapai kepuasan pengguna layanan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor Penghambat

Kurangnya Kemampuan dalam memberi pelayanan yang cepat

Kemampuan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan yang cepat masih perlu ditingkatkan, terutama dalam tahapan pengukuran dan pembuatan pemetaan tanah serta pengisian data administrasi. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan utama yang dihadapi terletak pada proses pengukuran lapangan dan penginputan berkas, yang sering mengalami keterlambatan. Hasil observasi mendukung temuan ini, di mana diketahui bahwa keterlambatan juga disebabkan oleh kendala teknis, seperti gangguan atau pemeliharaan pada aplikasi geotag yang digunakan dalam proses pengukuran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat utama dalam percepatan pelayanan di Kantor Pertanahan berasal dari masalah teknis pada sistem aplikasi serta keterbatasan dalam efisiensi pengelolaan data. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas sistem digital serta penguatan kompetensi teknis petugas agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan responsif.

Kurangnya kemampuan petugas memberikan tanggapan atau respon terhadap kebutuhan masyarakat

Kemampuan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam merespons kebutuhan masyarakat masih belum optimal. Hal ini terlihat dari keterlambatan dalam penyelesaian sejumlah proses pelayanan, seperti pemeriksaan, analisis, dan penyiapan dokumen administrasi, yang dalam standar pelayanan seharusnya diselesaikan dalam tujuh hari kerja namun sering molor hingga sepuluh hari. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, salah satu hambatan utama yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah ketidaklengkapan data yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu, faktor situasional di lingkungan kerja juga turut memengaruhi kelancaran proses pelayanan, seperti kondisi internal organisasi yang tidak selalu stabil atau dukungan sistem yang belum maksimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan responsivitas pelayanan memerlukan penanganan secara menyeluruh, baik dari sisi teknis, administratif, maupun kesiapan lingkungan kerja secara keseluruhan.

Kurangnya jaminan kepercayaan dari petugas

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih perlu ditingkatkan. Hal ini tercermin dari keterlambatan dalam penyelesaian proses layanan seperti penyiapan, pemeriksaan, verifikasi, serta persetujuan dokumen pelayanan dan nota dinas. Proses yang seharusnya diselesaikan dalam waktu dua hari kerja kerap mengalami keterlambatan hingga lima hari. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, hambatan utama yang memengaruhi keterlambatan tersebut adalah ketidaktepatan atau ketidaklengkapan data yang diisi oleh pemohon. Kesalahan dalam pengisian data oleh masyarakat berdampak langsung pada lambatnya proses administrasi dan verifikasi, sehingga mengganggu kelancaran pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbaikan pada aspek edukasi kepada pemohon serta sistem verifikasi awal perlu dilakukan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan memastikan ketepatan waktu penyelesaian layanan.

Kurangnya peralatan yang modern dan memadai

Ketersediaan peralatan modern dan memadai di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong kurang. Hal ini terlihat dari keterbatasan sarana kerja, khususnya alat ukur optik seperti theodolite, yang berfungsi untuk menentukan elevasi dan posisi tanah secara vertikal maupun horizontal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa beberapa unit theodolite yang dimiliki sudah dalam kondisi rusak atau tidak layak pakai, sehingga jumlah alat yang tersedia tidak mencukupi untuk mendukung kelancaran operasional di lapangan. Keterbatasan ini menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan, terutama pada kegiatan pengukuran tanah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu didukung dengan pembaruan dan penambahan peralatan teknis yang sesuai standar, agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Faktor Pendukung

Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan yang terpercaya sudah baik

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya sudah berjalan dengan baik. Pelaksanaan pelayanan mengacu pada ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2017, yang menjadi pedoman dalam setiap tahap pelayanan. Kepatuhan terhadap regulasi tersebut mencerminkan konsistensi petugas dalam menjalankan tugas secara profesional dan akuntabel. Dengan demikian, aspek keandalan atau trustworthiness dalam

pelayanan publik telah dipenuhi sesuai dengan standar yang berlaku, yang pada akhirnya berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga.

Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat atas keluhan sudah baik

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya telah menunjukkan kinerja yang baik. Pelayanan yang diberikan telah mengacu pada ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2017, khususnya Pasal 2, yang mengatur tentang standar pelayanan meliputi persyaratan, alur prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, keluaran layanan, serta mekanisme pengaduan dan pemberian masukan. Kepatuhan terhadap regulasi tersebut mencerminkan adanya komitmen petugas dalam menjalankan tugas secara konsisten dan transparan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan pertanahan yang diberikan.

Pengetahuan dan kesopanan pegawai sudah baik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan serta sikap sopan santun pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menunjukkan kualitas yang baik. Petugas mampu memberikan penjelasan secara rinci dan ramah kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang belum memahami prosedur pembuatan sertifikat tanah. Sikap ini mencerminkan penerapan etika pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan dan kode etik pemerintahan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa jaminan terkait kompetensi dan kesantunan petugas telah terpenuhi, yang turut berkontribusi dalam menciptakan layanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Jaminan keamanan masyarakat yang menggunakan layanan pertanahan sudah baik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa aspek keamanan bagi masyarakat yang menerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara telah terjamin dengan baik. Kantor tersebut telah menerapkan prinsip Zona Integritas sebagai komitmen terhadap penyelenggaraan layanan yang bebas dari praktik korupsi, pungutan liar, dan gratifikasi. Selain itu, keberadaan petugas keamanan serta sistem pengawasan melalui CCTV di berbagai area strategis turut memberikan rasa aman bagi masyarakat dan kendaraan mereka selama berada di lingkungan kantor. Dengan demikian, Kantor Pertanahan telah memenuhi elemen penting dalam pelayanan publik, yakni memberikan jaminan keamanan fisik maupun administratif kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kemampuan petugas dalam memberikan kepedulian kepada masyarakat sudah baik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepedulian petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara terhadap masyarakat berada dalam kategori cukup baik. Petugas menunjukkan perhatian dan tanggapan yang positif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam proses pengurusan sertifikat tanah. Sikap ini memberikan kesan yang baik dan membangun citra pelayanan yang ramah dan responsif. Kepedulian tersebut turut berperan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja institusi secara keseluruhan.

Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian kepada masyarakat pengguna layanan pertanahan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan perhatian kepada masyarakat tergolong cukup baik. Petugas menunjukkan sikap yang peduli dan komunikatif dalam melayani

masyarakat, terutama dalam proses pembuatan sertifikat tanah. Perhatian yang diberikan turut menciptakan pengalaman layanan yang positif dan membangun kesan baik di mata masyarakat. Hal ini mencerminkan adanya upaya petugas untuk menjalin hubungan yang lebih humanis dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, yang merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan sudah memadai dan baik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memadai dalam mendukung kenyamanan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas seperti tempat duduk yang disediakan di ruang tunggu mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan pengguna layanan. Ketersediaan fasilitas penunjang tersebut menunjukkan bahwa kantor telah berupaya menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan tertata dengan baik, sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan publik.

Jumlah personel pegawai pelayanan yang sudah baik dan mencukupi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa jumlah personel pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong memadai untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat. Tercatat sebanyak 53 orang pegawai yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Pemerintah Non-Pegawai Negeri (PPNPN), sopir, pramubakti, dan petugas keamanan, yang secara keseluruhan telah mendukung kelancaran proses pelayanan. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup ini menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas-tugas pelayanan di lingkungan kantor tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang merujuk pada lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan kombinasi antara pencapaian positif dan tantangan yang masih perlu diselesaikan. Pada aspek tangible (berwujud), meskipun fasilitas umum seperti ruang tunggu dan tempat duduk bagi pemohon sudah memadai dan menciptakan kenyamanan, namun kekurangan alat teknis seperti theodolite menghambat efisiensi proses pengukuran lahan. Hal ini menjadi bukti bahwa pemenuhan peralatan kerja belum optimal dalam mendukung kebutuhan layanan yang cepat dan tepat. Dalam dimensi reliability (keandalan), petugas telah menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN, menunjukkan bahwa prosedur formal sudah diterapkan dengan konsisten. Akan tetapi, kendala dalam hal kecepatan layanan masih menjadi persoalan, terutama terkait keterlambatan dalam pengolahan data dan kegiatan pengukuran, yang sering tidak sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Dari aspek responsiveness (ketanggapan), sebagian besar petugas cukup cepat dan tanggap dalam merespons pengaduan masyarakat, misalnya dalam penyelesaian kasus sengketa. Namun, keterlambatan dalam merespons kebutuhan administrasi rutin seperti validasi dokumen menunjukkan bahwa proses internal masih perlu penyempurnaan, baik dari sisi manajemen waktu maupun kesiapan sistem teknologi yang digunakan. Sementara itu, pada aspek assurance (jaminan), pegawai menunjukkan profesionalitas melalui sikap yang ramah dan penguasaan materi pelayanan. Walau demikian, ketidaksesuaian antara janji layanan dan waktu realisasi berdampak pada menurunnya kepercayaan publik, khususnya pada layanan yang menuntut ketepatan waktu. Meskipun begitu, aspek keamanan fisik dan administratif telah berjalan baik melalui penerapan prinsip Zona Integritas serta dukungan fasilitas keamanan seperti CCTV. Dari dimensi empathy (empati), pelayanan sudah menunjukkan kedekatan emosional yang cukup baik antara petugas dan masyarakat. Sikap ramah, perhatian, dan

kemudahan dalam membantu proses pelayanan menciptakan hubungan yang bersifat humanis dan berorientasi pada kenyamanan penerima layanan.

Secara keseluruhan, faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi tersedianya tenaga kerja yang cukup, kepatuhan terhadap regulasi, etika pelayanan yang baik, serta sistem keamanan yang mendukung. Sementara itu, faktor penghambat utama berasal dari keterbatasan alat kerja, lambatnya respon dalam beberapa proses layanan, serta lemahnya pengelolaan waktu penyelesaian administrasi. Oleh sebab itu, dibutuhkan pembenahan dalam aspek teknis, peningkatan kapasitas sistem digital, serta pelatihan berkelanjutan untuk menunjang pelayanan yang lebih profesional, efisien, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Arianto (2018) *Kinerja dan Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Widya Padjajaran.
- Cesariana (2022) 'Pengaruh Persepsi dan Harapan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), pp. 55–67.
- Gustiar, A. (2022) 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Dilihat dari Aspek Responsiveness pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong'.
- Kasmir (2017) *Customer Service Excellence: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, H. (2017) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Cet. 4. Bandung: Alfabeta.
- Siburian, T. (2022) 'Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam'.
- Sualang, M. (2020) 'Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Harapan dan Persepsi Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), pp. 115–124.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Administrasi, Keperilakuan, dan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.