

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Ahmad Rusadi¹, Jumaidi², Irza Setiawan³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: adycl2@gmail.com

ABSTRAK

Pendaftaran sertifikat tanah pertama kali, baik secara mandiri (perorangan) maupun melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), berperan penting dalam menjamin kepastian hukum kepemilikan tanah. Namun, sebagian masyarakat masih kesulitan memperoleh sertifikat karena prosedur dinilai rumit, lambat, dan kurang transparan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah, hambatan yang dihadapi, serta strategi perbaikan yang dilakukan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive sebanyak 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan tergolong cukup baik berdasarkan indikator Servqual, meski masih terdapat kendala berupa keterbatasan fasilitas, kecepatan pelayanan, dan ketepatan waktu. Hambatan ditemukan baik dari faktor internal seperti sumber daya manusia dan sarana, maupun faktor eksternal berupa data masyarakat, kondisi sosial budaya, serta geografis wilayah. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan pegawai, penambahan fasilitas, dan sosialisasi berkala. Hasil ini menekankan perlunya kolaborasi antara instansi pertanahan dan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Pelayanan Pertanahan, Kualitas Layanan, Sertifikat Tanah

ABSTRACT

The initial registration of land certificates, either through individual applications or the Complete Systematic Land Registration (PTSL) program, is essential to guarantee legal certainty of land ownership. However, many people still do not hold certificates because the procedures are often viewed as complicated, slow, and not fully transparent. This study aims to evaluate the quality of land certificate registration services, explore the influencing factors, and identify improvement efforts. The research employed a descriptive qualitative approach using observation, interviews, and documentation, with 12 participants selected purposively. Service quality was assessed using the Servqual model, which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that services at the Hulu Sungai Utara Land Office are fairly good, although obstacles remain such as limited facilities, officer precision, and timeliness. Barriers are classified into internal factors, including human resources and infrastructure, and external factors such as community data, socio-cultural aspects, and geographical conditions. Improvement strategies include staff training, provision of facilities, and regular community outreach to enhance service delivery.

Keywords: Land Services, Service Quality, Certificate Registration

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud nyata hadirnya negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Dalam UUD 1945 ditegaskan bahwa pemerintah berkewajiban menghadirkan layanan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan warga. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan birokrasi sekaligus tolok ukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sektor pertanahan, khususnya pendaftaran sertifikat tanah pertama kali, memiliki peran strategis karena sertifikat berfungsi sebagai bukti hukum kepemilikan lahan dan dasar kepastian hukum. Namun, banyak masyarakat belum memiliki sertifikat akibat proses administrasi yang dinilai rumit, lambat, dan kurang transparan, sehingga kepercayaan publik terhadap instansi pertanahan masih rendah. Untuk menjawab persoalan tersebut, pemerintah melalui Kementerian ATR/BPN meluncurkan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan menetapkan standar pelayanan untuk mewujudkan layanan yang lebih cepat, sederhana, serta akuntabel.

Meskipun kebijakan tersebut dilaksanakan, berbagai kendala tetap muncul, antara lain keterbatasan sumber daya, kurangnya sosialisasi, dan rendahnya literasi hukum masyarakat. Penelitian Tiardas Siburian (2022) menunjukkan pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Batam cukup baik, tetapi aspek ketepatan waktu masih menjadi kelemahan. Sementara itu, penelitian Nani Puspa Sari (2022) di Hulu Sungai Utara mengungkap bahwa pelayanan pertanahan belum optimal, terutama dalam kecepatan merespons kebutuhan, kepastian biaya, dan ketersediaan sarana.

Secara teoritis, dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry—*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*—dapat digunakan untuk menilai sejauh mana Kantor Pertanahan memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan realitas tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah di Kabupaten Hulu Sungai Utara penting dilakukan agar dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi pelayanan sekaligus merumuskan upaya perbaikan.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata baik secara akademis maupun praktis. Dari sisi akademis, penelitian memperkaya literatur mengenai pelayanan publik di sektor pertanahan, khususnya pada konteks daerah. Dari sisi praktis, penelitian diharapkan mampu menjadi masukan bagi Kantor Pertanahan dalam merancang kebijakan pelayanan yang lebih transparan, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan pertanahan juga akan berdampak langsung terhadap kepastian hukum dan iklim investasi di daerah. Dengan adanya kepastian hak atas tanah, masyarakat maupun pelaku usaha akan merasa lebih aman dalam melakukan aktivitas ekonomi.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berlokasi di Jl. Empu Mandastana, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kalimantan Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif, sebab penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang mendalam mengenai

kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan pertanahan dalam konteks alamiah dan dari sudut pandang informan, sehingga hasil yang diperoleh lebih menekankan makna dibandingkan sekadar generalisasi.

Data penelitian diperoleh dari dua sumber, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi di lokasi penelitian, dengan melibatkan 12 informan yang terdiri dari pejabat struktural, pegawai, petugas loket, karyawan notaris, dan masyarakat pengguna layanan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, literatur, peraturan, dan sumber referensi lain yang relevan dengan objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung berinteraksi dengan informan untuk menggali informasi mendalam terkait pengalaman mereka dalam mengurus sertifikat tanah. Setiap data yang diperoleh kemudian dibandingkan secara silang antar-sumber untuk memastikan konsistensi temuan.

Dalam analisis data, penelitian ini menerapkan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data bertujuan menyaring informasi sesuai dengan fokus penelitian, kemudian data disajikan secara sistematis agar mudah dipahami, dan akhirnya kesimpulan diambil sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk memastikan kredibilitas data, dilakukan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi sumber dan teknik, pemanfaatan referensi, serta verifikasi melalui member check dengan informan agar keabsahan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Desain operasional penelitian dibuat untuk menyamakan pemahaman antara peneliti dan pembaca mengenai variabel yang diteliti. Indikator kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi Servqual, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi pelayanan pertanahan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat proses pendaftaran sertifikat tanah di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. *Tangibles* (Berwujud)

a. Penampilan

Berdasarkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai Kantor Pertanahan tergolong baik karena sudah sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2022:155), yang menyatakan bahwa penampilan pegawai saat memberikan layanan memegang peranan penting. Penampilan yang rapi dan profesional tidak hanya menciptakan kesan positif bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat citra pribadi serta lembaga yang diwakilinya.

b. Kenyamanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan pegawai tergolong baik. Temuan ini sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2022:155), yang menekankan pentingnya rasa nyaman dalam interaksi pelayanan. Kenyamanan tersebut mencakup rasa aman, ketenangan, serta kepuasan yang dirasakan penerima layanan, sehingga berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai.

c. Kemudahan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, masyarakat sudah merasakan kemudahan dalam pelayanan pertanahan. Penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku mempermudah akses informasi, pengajuan permohonan, serta pemantauan layanan, dan didukung oleh dasar hukum Peraturan Kepala BPN RI Nomor 3 Tahun 2010 tentang Locket Pelayanan Pertanahan. Secara keseluruhan, kemudahan ini sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yakni pelayanan yang berlangsung lancar tanpa mengalami hambatan signifikan.

d. Penggunaan Alat Bantu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penggunaan alat bantu dalam pelayanan di kantor pertanahan masih kurang optimal. Hal ini terlihat dari terbatasnya sarana pendukung seperti alat pengukuran (theodolite), mesin antrian, monitor komputer di ruang tunggu, serta jaringan internet yang belum stabil, sehingga sering menimbulkan kendala pada

aplikasi. Padahal, pemanfaatan alat bantu diatur dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 3 Tahun 2010 tentang Locket Pelayanan Pertanahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator penggunaan alat bantu dalam kualitas pelayanan belum sepenuhnya sesuai

dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yang menekankan peran penting alat penunjang untuk mempermudah dan memperlancar proses pelayanan.

2. *Realibility* (Kehandalan)

a. Kecermatan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kecermatan serta ketelitian pegawai kantor pertanahan masih kurang, terutama pada tahap pengukuran dan pengisian berkas. Hal ini berisiko menimbulkan kesalahan yang memperlambat pelayanan, meskipun ketelitian telah diatur dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 3 Tahun 2010. Kondisi tersebut belum sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2022:155) yang menekankan pentingnya ketepatan hasil pelayanan agar kualitas layanan tetap terjaga.

b. Standar yang Jelas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, standar pelayanan di kantor pertanahan dinilai memadai karena mengacu pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN RI Nomor 4 Tahun 2017. Peraturan tersebut mengatur persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yang menekankan bahwa standar berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan dan tolok ukur untuk menjamin pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur..

c. Kemampuan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemampuan pegawai kantor pertanahan masih tergolong kurang, terutama terlihat pada lambatnya pelayanan akibat keterbatasan sarana, kurang optimalnya penyampaian informasi, serta kendala kondisi geografis di lapangan. Padahal, standar profesionalisme pegawai telah diatur dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 3 Tahun 2010 tentang Loker Pelayanan Pertanahan. Situasi ini belum sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yakni kapasitas pegawai dalam menjalankan tugas secara efektif dan tepat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan penyediaan sarana pendukung menjadi hal yang sangat diperlukan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Merespon Pemohon

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, respons pegawai

kantor pertanahan dinilai masih kurang baik, terutama dalam hal kecepatan penyelesaian layanan. Misalnya, proses pengukuran tanah yang seharusnya selesai dalam 15 hari kerja sering mengalami keterlambatan hingga berminggu-minggu. Padahal, sikap responsif pegawai telah diatur dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 3 Tahun 2010 tentang Loker Pelayanan Pertanahan. Kondisi tersebut belum sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yang menekankan pentingnya kemampuan pegawai merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan ramah.

b. Cepat dan Tanggap

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kecepatan serta ketanggapan pegawai kantor pertanahan masih kurang baik. Hal ini terlihat dari adanya berkas yang lambat diproses, bahkan melebihi standar waktu penyelesaian, misalnya pelayanan pemeriksaan, analisa, hingga administrasi teknis yang seharusnya selesai dalam 7 hari kerja namun sering melewati batas SOP. Padahal, ketentuan mengenai standar pelayanan sudah diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN RI Nomor 4 Tahun 2017 Pasal 2 yang mencakup prosedur, jangka waktu, biaya, dan penanganan pengaduan. Kondisi tersebut belum sejalan dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yakni kemampuan memberikan layanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat.

c. Keluhan Pelanggan direspon

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, respon petugas kantor pertanahan terhadap keluhan masyarakat sudah baik. Hal ini terlihat ketika terjadi sengketa tanah, petugas siap memfasilitasi mediasi untuk mencapai kesepakatan yang adil, serta sigap menindaklanjuti keluhan seperti keterlambatan pengukuran dengan segera memberikan pelayanan. Berdasarkan dokumentasi, ketentuan mengenai standar pelayanan, termasuk penanganan pengaduan, telah diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN RI Nomor 4 Tahun 2017 Pasal 2. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa respon petugas terhadap keluhan masyarakat sudah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yaitu kemampuan cepat mengetahui permasalahan yang terjadi dan sigap dalam menanganinya. Namun, diperlukan peningkatan konsistensi agar kualitas respon tetap terjaga pada setiap jenis pelayanan yang diberikan.

4. Assurance (Jaminan)

a. Tepat Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ketepatan waktu penyelesaian berkas

layanan di kantor pertanahan masih kurang baik. Hal ini terlihat dari kendala di lapangan serta kelengkapan berkas yang tidak memadai sehingga menyebabkan proses layanan menjadi lambat dan tanpa kepastian waktu. Berdasarkan dokumentasi, ketentuan mengenai standar pelayanan telah diatur dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 1 Tahun 2010 yang mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian layanan belum sesuai target, sehingga tidak sejalan dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

b. Jaminan Legalitas

Berdasarkan wawancara dan observasi, jaminan legalitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong baik, karena setiap layanan memiliki kepastian hukum. Dokumentasi menunjukkan bahwa hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria dan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan. Dengan demikian, jaminan legalitas pelayanan telah terjamin, sesuai teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), bahwa layanan harus mematuhi peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku.

c. Kepastian Biaya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kepastian biaya di Kantor Pertanahan sudah baik karena seluruh tarif layanan jelas diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN. Hal ini juga diperkuat melalui dokumentasi resmi yang menunjukkan kesesuaian biaya dengan regulasi tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya pelayanan di kantor pertanahan sudah terjamin, sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip Pasolong (2022:155), bahwa kepastian biaya berarti masyarakat membayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya tambahan beban di luar aturan. Oleh karena itu, transparansi biaya yang konsisten harus terus dijaga agar meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Penegakan aturan yang tegas juga diperlukan untuk mencegah praktik pungutan liar yang dapat merugikan masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

a. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa aspek mendahulukan

kepentingan pengguna layanan di Kantor Pertanahan masih kurang baik, karena masih ditemukan masyarakat yang merasa tidak puas serta adanya praktik berkas titipan untuk didahulukan. Hasil observasi juga menunjukkan hal serupa, dimana pelayanan terhadap masyarakat kadang masih berjalan lambat atau tertunda. Dari sisi dokumentasi, aturan mengenai standar pelayanan sebenarnya sudah diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN RI Nomor 4 Tahun 2017, khususnya terkait persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepentingan pengguna layanan belum sepenuhnya diprioritaskan. Kondisi ini belum sesuai dengan teori Zeithaml-Parasurman-Berry yang dikutip Harbani Pasolong (2022:155), yang menekankan bahwa kepuasan dan kebutuhan pengguna harus ditempatkan di atas kepentingan pribadi maupun internal organisasi.

b. Tidak Diskriminasi

Berdasarkan wawancara, pegawai Kantor Pertanahan menunjukkan sikap tidak diskriminatif, terlihat dari kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan. Observasi juga menguatkan hal ini, karena pelayanan diberikan tanpa membedakan masyarakat. Dokumentasi menunjukkan bahwa sikap ini sesuai Peraturan Kepala BPN Nomor 8 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelayan Publik di lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Dengan demikian, indikator tidak diskriminatif telah diterapkan dengan baik, sesuai teori Zeithaml-Parasurman-Berry yang dikutip Harbani Pasolong (2022:155), bahwa setiap individu harus diperlakukan sama tanpa perbedaan berdasarkan ras, agama, jenis kelamin, atau status sosial.

c. Melayani dan Menghargai Pelanggan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap melayani dan menghargai masyarakat pada Kantor Pertanahan sudah baik, terbukti dari pelayanan yang adil tanpa membedakan pemohon. Observasi juga memperlihatkan hal yang sama, dimana petugas melayani tanpa memandang status sosial. Dari dokumentasi, hal ini diatur dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 8 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelayan Publik. Dengan demikian, indikator melayani dan menghargai masyarakat dinilai sudah baik dan sesuai dengan teori Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Harbani Pasolong (2022:155), bahwa pelayanan yang penuh penghargaan menciptakan rasa nyaman serta meningkatkan loyalitas masyarakat.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Faktor Internal

a. Terbatasnya sarana dan prasarana

Hasil wawancara menunjukkan bahwa hambatan utama dalam pelayanan di Kantor Pertanahan adalah kurangnya sarana dan prasarana, seperti theodolite, mesin antrian, komputer, dan ruang penunjang. Observasi juga menguatkan bahwa sarana dan prasarana masih minim. Berdasarkan dokumentasi, hal ini diatur dalam Permen ATR/BPN Nomor 2 Tahun 2023 tentang Standardisasi Sarana dan Prasarana Kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hambatan utama pelayanan terletak pada keterbatasan sarana dan prasarana.

b. Sumber Daya

Hasil wawancara menunjukkan bahwa hambatan utama pelayanan adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mahir dan handal. Observasi juga menegaskan bahwa tenaga ahli masih terbatas. Dokumentasi merujuk pada Permen ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ATR/BPN. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan SDM menjadi hambatan utama dalam pelayanan kantor pertanahan, sesuai teori Atep Adya Barata (2003:37) bahwa faktor internal, termasuk ketersediaan dan pemberdayaan sumber daya, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Faktor Eksternal

a. Masalah Data

Berdasarkan hasil wawancara, hambatan pelayanan di kantor pertanahan muncul karena data permohonan berkas yang diajukan masyarakat sering tidak lengkap. Hal ini juga terlihat dari hasil observasi yang menunjukkan bahwa ketidaklengkapan data menjadi kendala utama dalam proses layanan. Situasi ini sesuai dengan pandangan Atep Adya Barata (2003:37) bahwa faktor eksternal, termasuk kondisi di sekitar organisasi, dapat memengaruhi kelancaran kualitas pelayanan.

b. Sosial Budaya Masyarakat

Hambatan pelayanan pertanahan dipengaruhi oleh budaya masyarakat yang enggan mendaftarkan tanah serta kondisi geografis lahan yang sering tergenang air, sejalan dengan teori Atep Adya Barata (2003:37) Hambatan yang muncul menunjukkan bahwa faktor eksternal memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kondisi lingkungan sekitar yang tidak selalu kondusif, seperti kebiasaan masyarakat dan kondisi geografis, menjadi tantangan yang sulit dikendalikan oleh kantor pertanahan, sehingga berdampak pada efektivitas layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum cukup baik. Variabel tangibles menunjukkan bahwa penampilan petugas dan fasilitas layanan mendukung, namun penggunaan alat bantu masih terbatas, seperti theodolite, mesin antrian, dan monitor komputer di ruang tunggu. Variabel reliability memperlihatkan bahwa standar pelayanan jelas, tetapi ketelitian dan kemampuan petugas masih perlu ditingkatkan, terlihat dari keterlambatan proses layanan. Untuk variabel responsiveness, respon terhadap masyarakat sudah baik, meskipun kecepatan pelayanan masih kurang. Variabel assurance menegaskan kepastian biaya dan legalitas sudah jelas, tetapi ketepatan waktu penyelesaian berkas belum sepenuhnya sesuai target. Sedangkan variabel empathy menunjukkan pelayanan tidak diskriminatif dan menghargai pemohon, walaupun mendahulukan kepentingan masyarakat masih perlu percepatan.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hambatan yang berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup keterbatasan fasilitas dan sarana pendukung, serta jumlah dan kemampuan sumber daya manusia yang masih kurang memadai. Sementara itu, faktor eksternal meliputi data permohonan yang tidak lengkap, kebiasaan masyarakat yang enggan mendaftarkan tanah, serta kondisi geografis yang sulit dijangkau atau sering tergenang air. Untuk mengatasi hambatan ini, upaya yang dilakukan antara lain meningkatkan fasilitas dan sarana, memperkuat kompetensi pegawai, serta memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai tata cara layanan dan manfaat kepemilikan sertifikat tanah.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan di kantor pertanahan dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal, dan peningkatan keduanya akan berdampak positif terhadap efektivitas layanan pendaftaran sertifikat tanah. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi online “Sentuh Tanahku” telah membantu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait pendaftaran tanah. Pelatihan rutin bagi petugas juga diperlukan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan pelayanan terhadap masyarakat.

Peningkatan koordinasi antarunit di kantor pertanahan dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan mempercepat penyelesaian berkas. Peran pengawasan internal menjadi penting untuk memastikan standar pelayanan tetap dijalankan secara konsisten. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya mendaftarkan tanah sejak awal juga menjadi faktor penunjang keberhasilan pelayanan. Dengan sinergi antara petugas yang profesional, sarana yang memadai, dan partisipasi aktif masyarakat, kualitas layanan pendaftaran sertifikat tanah diharapkan dapat terus meningkat

secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara, S., 2019. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Anonim, 2009. *Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik*.

Ariani, D.W., 2021. *Manajemen Kualitas*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Gustiar, A. & Jamaludin, 2023. 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong', *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 6(2), pp. 383–397.

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir, 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler, P. & Keller, K.L., 2016. *Manajemen Pemasaran*, ed. 12, jilid 1 & 2. Jakarta: PT Indeks.

Mufassaroh, M.L., Murwaningsih, T. & Subarno, A., 2023. 'Faktor-faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawe', *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), pp. 298–305.

Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mulyawan, R., 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Mutiarin, D. & Zainudin, A., 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mukarom, Z. & Wijaya Laksana, M., 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Mukarom, Z. & Laksana, M.W., 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Nani Puspa, S., 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Nuridin, I., 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Pasolong, H., 2022. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Priansa, D.J., 2017. *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.

Rahanyamtel, I.R., Rengifurwarin, Z.A. & Rahanra, I., 2023. 'Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku', *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), pp. 267–277.

Sellang, K., dkk., 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.

Siburian, T., 2022. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam*. Skripsi, Universitas Putera Batam.

Siti Maryam, N., 2017. 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6. ISSN 2086–1109.



Tim Penyusun, 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. Sekolah Tinggi Administrasi Amuntai.

Tjiptono, F. & Chandra, G., 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., 2017. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.