

## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Nidaan Khavea<sup>1</sup>, Agus Surya Dharma<sup>2</sup>, Reno Affrian<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail : [nidaankhavea97@gmail.com](mailto:nidaankhavea97@gmail.com)

### ABSTRAK

Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih belum memberikan pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah yang memuaskan karena kurangnya disiplin kerja dan keluhan Masyarakat terhadap kecepatan pelayanan. Fasilitas yang terbatas juga menyebabkan ketidakpuasan Masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mempelajari kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta upaya perbaikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah cukup baik. Namun, terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki, seperti penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan, penggunaan alat bantu, kecepatan pelayanan, dan kesopanan pegawai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan kepada Kepala Kantor untuk menambah fasilitas, meningkatkan disiplin pegawai, dan meningkatkan kompetensi mereka. Selain itu, Masyarakat juga harus memahami dan mengikuti prosedur pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Pembuatan Sertifikat Tanah, Kabupaten Hulu Sungai Tengah

### ABSTRACT

*The Land Office of Hulu Sungai Tengah District still does not provide satisfactory Land Certificate Making services due to lack of work discipline and community complaints about the speed of service. Limited facilities also cause public dissatisfaction. The purpose of this study is to study the quality of service and the factors that influence it as well as improvement efforts at the Land Office of Hulu Sungai Tengah District. The research uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data is analyzed by data reduction, data presentation, and data verification. The results showed that the quality of Land Certificate Making services at the Land Office of Hulu Sungai Tengah Regency was quite good. However, there are several indicators that need to be improved, such as employee appearance, comfort of service places, use of tools, speed of service, and employee courtesies. To improve the quality of service, it is recommended to the Head of Office to add facilities, improve employee discipline, and improve their competence. In addition, the community must also understand and follow the service procedures at the Land Office of Hulu Sungai Tengah Regency.*

**Keywords :** *Quality of Service, Land Certificate Making, Hulu Sungai Tengah Regency*

### PENDAHULUAN

Pada Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi perhatian yang perlu mendapatkan penyelesaian komprehensif. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai usaha untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu (Thoah, 2012). Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintahan atau organisasi tertentu dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintahan harus dilakukan dengan sebaik mungkin terhadap masyarakat. Pelayanan publik ini mencakup kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Bangsa Indonesia memiliki hasil bumi yang melimpah dan hasil tambang yang kaya. Tanah memiliki peranan penting dalam kehidupan bangsa Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu peraturan yang mengatur tentang pertanahan adalah Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Dalam Pemerintahan Daerah, pelayanan pertanahan menjadi urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah Kabupaten/Kota. Badan Pertanahan Nasional memiliki peran penting dalam pelayanan pertanahan di tingkat Kabupaten/Kota. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Badan Pertanahan Nasional (BPN) menyediakan pelayanan administrasi pertanahan. Namun, ditemukan beberapa masalah setelah melakukan observasi. Pertama, sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti kurangnya pendingin ruangan dan jumlah kursi yang tidak mencukupi, sehingga pengunjung sering keluar masuk ruangan. Kedua, keterlambatan dalam pelayanan, terutama dalam penyelesaian sertifikat tanah yang sering tidak dapat diprediksi waktu selesai. Ketiga, kurangnya sopan dan ramah dalam pelayanan, termasuk keterlambatan dan meninggalkan kantor secara tidak tepat waktu. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat enggan mengurus sertifikat tanah karena kompleksitas administrasi yang dirasakan.

Adapun hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. *Pertama*, penelitian oleh Ratna Esa Kuswati (2017) tentang kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam beberapa dimensi, seperti bukti fisik, kehandalan, dan empati masih rendah. Faktor-faktor seperti ketidaknyamanan tempat pelayanan, kurangnya keampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu, dan kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan berkontribusi pada rendahnya kualitas pelayanan (Eka, 2017). *Kedua*, penelitian oleh Yontri Hisage (2021) tentang kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Penelitian ini menunjukkan bahwa waktu yang tidak tepat dalam memberikan pelayanan menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat. Meskipun pegawai memberikan pelayanan yang baik dalam proses administrasi, masih terdapat kekurangan dalam memenuhi kejelasan, waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan, dan waktu tunggu yang singkat. Penelitian-penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan masing-masing menggunakan teori dan pendekatan yang relevan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengetahui penyebab dan faktor penghambat rendahnya kualitas pelayanan di kedua kantor tersebut (Hisage, 2021).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik harus terus berubah mengikuti kemajuan masyarakat yang dinamis. Pemerintah perlu melakukan negosiasi dan kolaborasi dengan berbagai kepentingan masyarakat untuk memenuhi harapan mereka. Pelayanan publik harus sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Definisi kualitas pelayanan tidaklah sempurna dan setiap instansi perlu mendefinisikannya sesuai dengan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggan yang berbeda. Beberapa instansi dapat menggabungkan aspek-aspek terbaik dari definisi yang ada untuk merumuskan definisi kualitas pelayanan yang khusus untuk mereka. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. (Ratminto dan Winarsih, 2006)

Definisi tersebut menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah penyelenggaraan layanan yang maksimal oleh organisasi swasta atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai kepuasan mereka.

Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry dalam buku teori Administrasi Publik Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen (Pasalong, 2016), yaitu:

- a. Berwujud (*Tangibles*) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran kompensasi administrasi ruang tunggu tempat informasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan dan keandaian untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Empati (*Empathy*) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana data diperoleh melalui pengamatan yang seksama, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Penulis juga menggunakan pendekatan deskriptif dalam penulisan proposal ini, yang bertujuan untuk mendeskripsikan gejala atau peristiwa yang terjadi saat ini. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan masyarakat, dilakukan secara *purposive* (bertujuan) berjumlah 15 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan membercheck. (Sugiyono, 2013)

## PEMBAHASAN

### Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi berwujud dalam pelayanan kantor pertanahan mencakup penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Reaksi masyarakat terhadap dimensi ini akan mempengaruhi penilaian dan kepuasan terhadap pelayanan. Penampilan pegawai pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sangat penting dan sudah baik. Mereka tampil rapi dan menggunakan seragam pegawai setiap hari kerja, kecuali hari Jum'at menggunakan pakaian bebas. Hal ini sesuai dengan bukti fisik dalam kualitas pelayanan yang membantu penerimaan pelayanan dan membuat pengguna layanan merasa puas.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan

yang dilayani dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan yang baik harus jelas dan sesuai dengan harapan konsumen. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan dalam proses pembuatan sertifikat tanah cukup memadai. Pelanggan harus melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan dan petugas memberikan informasi yang sesuai. Hal ini juga menunjukkan prestasi kerja dalam memberikan pelayanan yang baik.

Tempat pelayanan pembuatan sertifikat masih kurang nyaman karena tidak ada pendingin ruangan dan masyarakat harus menunggu di luar kantor. Kemudahan proses pelayanan juga perlu diperhatikan, seperti kemudahan akses ke kantor dan sarana pendukung yang memadai. Meskipun demikian, kemudahan akses pelanggan dalam proses pembuatan sertifikat sudah memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Dalam pelayanan publik, kualitas yang diharapkan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi. Keluhan terhadap diskriminasi pelayanan masih ada. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah sudah baik. Petugas berada di tempat sesuai dengan jam kerja dan siap melayani masyarakat.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan pembuatan sertifikat masih kurang baik karena minimnya penggunaan alat bantu yang ada. Hal ini membuat waktu pelayanan menjadi lama dan memperlambat pekerjaan. Selain itu, minimnya komputer yang digunakan juga menghambat pelayanan.

Secara keseluruhan, pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah berusaha memenuhi kualitas yang diharapkan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

### **Keandalan (*Realibility*)**

Kehandalan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah melibatkan kecermatan, informasi, dan kemampuan petugas. Kecermatan merujuk pada tingkat akurasi dalam menyampaikan fakta atau opini, yang penting dalam proses pelayanan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas layanan telah cermat dalam melayani pengguna layanan dan mengikuti standar yang ditetapkan. Ini memastikan bahwa proses pembuatan sertifikat dapat dipertanggung jawabkan secara hukum dan administratif.

Informasi juga sangat penting dalam pelayanan. Petugas harus menyediakan informasi yang jelas dan komprehensif kepada masyarakat tentang berkas yang diperlukan. Standar pelayanan yang jelas dan dijelaskan dalam petunjuk teknis juga memastikan konsistensi dalam pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan juga diperhatikan. Mereka diharapkan memiliki kemampuan dan keahlian yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan serta memberikan pelayanan secara mahir. Pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme petugas merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Seluruh aspek kehandalan ini sesuai dengan teori kehandalan Zeithaml (1990) dan Hardiansyah (2018:63), yang menekankan pentingnya pelayanan yang dijanjikan dan dapat dipercaya. Dengan menjaga kehandalan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah, masyarakat akan merasa puas tanpa ada keluhan atau kesan negatif.

### **Ketanggapan (*Responsivess*)**

Dimensi Ketanggapan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah menunjukkan sikap tanggap pegawai yang cepat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan. Meskipun pelayanan petugas terhadap pengguna layanan dan

keluhan pelanggan sudah baik, masih terdapat kekurangan terkait kecepatan pelayanan serta kejelasan dan ketepatan informasi. Untuk menciptakan kepuasan pengguna pelayanan, perlu ditingkatkan kualitas layanan dengan meningkatkan responsifitas dan penjelasan yang jelas agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Pelayanan merupakan hal penting dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan kejelasan, kecepatan, kecermatan, dan ketepatan dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan di kantor Pertanahan Kabupaten mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan keandalan pegawai, serta perlindungan terhadap risiko dan keragu-raguan. Namun, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti penyelesaian sertifikat tanah yang terlambat dan tidak jelas. Selain itu, ada perubahan informasi yang membuat masyarakat merasa tidak yakin. Namun, dalam hal kepastian biaya pelayanan, petugas telah memberikan jaminan yang baik dengan kesesuaian biaya yang dibayarkan dan telah ditetapkan. Demikian pula, dalam hal legalitas, petugas memastikan adanya jaminan dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh Kementerian. Jaminan pelayanan ini meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan.

### **Empati (*Emphaty*)**

Empati adalah kemudahan dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam pembuatan sertifikat tanah. Rendahnya kualitas pelayanan dan kurangnya pemahaman pemerintah terhadap arti pentingnya pelayanan menunjukkan kurangnya responsibilitas dari aparat pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan kepada pelanggan sangat baik, dengan petugas yang mahir. Sebelum memproses berkas, petugas memberitahu masyarakat jika terdapat kelengkapan berkas yang kurang.

Sopan santun juga penting dalam pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas kurang ramah dan sopan santun, sehingga masyarakat enggan mengurus sertifikat tanah. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur melalui standar manajemen untuk memastikan kepuasan pihak yang mendapatkan pelayanan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap yang tidak diskriminatif dan memberikan pelayanan yang mahir serta menginformasikan kepada masyarakat jika ada kekurangan berkas dalam pembuatan sertifikat tanah. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml dan Hardiansyah yang menyatakan bahwa pelayanan publik membutuhkan pemahaman dan empati terhadap kebutuhan masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor penghambat adalah fasilitas yang kurang lengkap, kurangnya penggunaan alat bantu, kurangnya berkas masyarakat dalam prosesnya, dan sikap petugas yang kurang perhatian.
2. Faktor pendukung adalah sesuai dengan aturan pelayanan, sesuai dengan syarat yang ditetapkan, waktu kerja yang sesuai, adanya acuan kepada sop dan adanya proses petugas sebelum memproses berkas kelengkapan.

### **SIMPULAN**

Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah cukup baik. Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik, dengan penampilan rapi dan memberikan pelayanan yang baik. Namun, kenyamanan tempat tunggu kurang memadai dan

masih ada kekurangan dalam penggunaan alat bantu. Petugas juga cermat dalam melayani pengguna layanan pembuatan sertifikat, dengan standar pelayanan yang jelas dan keahlian dalam menggunakan alat bantu. Namun, waktu penyelesaian sertifikat masih lambat dan tidak pasti. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan juga belum baik, terutama dalam penyelesaian biaya. Petugas perlu memprioritaskan kepentingan pelanggan dan melayani dengan sikap ramah. Mereka juga harus menghindari sikap yang acuh terhadap masyarakat serta tidak melakukan diskriminasi. Faktor penghambat dalam pelayanan meliputi fasilitas yang kurang lengkap, kurangnya penggunaan alat bantu, kurangnya kelengkapan berkas masyarakat, dan sikap petugas yang kurang perhatian. Sementara itu, faktor pendukung melibatkan kepatuhan pada aturan dan syarat, waktu kerja yang sesuai, serta adanya acuan dan proses sebelum memproses berkas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Eka, R. (2017) *Kualitas Pelayanan Public Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hisage, Y. (2021) *Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukan Kota Makassar*. Universitas Universitas Bosowa Makassar.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Pasalong, H. (2016) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. (2006) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2013) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Rosdakarya.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.