

## **Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju**

**Andi Arini Aswani**

Universitas Hasanuddin, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: [ariniaswani@gmail.com](mailto:ariniaswani@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Mengingat Kantor Pertanahan merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan sertifikat tanah, maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah mau mensertifikasi tanahnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Adapun indikator yang digunakan adalah (1) Bukti langsung (2) Keandalan (3) Daya tanggap (4) Jaminan (5) Empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari fasilitas terlihat belum cukup baik dan masih banyak keluhan lamanya proses pengerjaan pembuatan sertifikat tanah yang disebabkan gangguan jaringan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Sertifikat Tanah



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### **PENDAHULUAN**

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 pasal 1 ayat 5 menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut (Kasmir, 2017) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah. Era globalisasi saat ini menuntut aparatur pemerintah untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat tidak akan merasa resah lagi dengan mengurus suatu kepentingan di kantor baik pemerintah maupun swasta yang berhubungan dengan urusan-urusan birokrasinya yang terlalu panjang. Suatu pelayanan akan dikatakan berhasil apabila kualitas pelayanan didasarkan pada kinerja yang baik dari penyelenggara pelayanan publik.

Tanah memiliki nilai ekonomis yang tinggi bagi aspek kehidupan manusia dalam rangka untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan manusia, sehingga berpotensi menimbulkan konflik kepentingan mengenai penggunaan dan penguasaannya. Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 tahun 1960 pasal 19 ayat 1 menyebutkan bahwa untuk

menjamin kepastian hukum dari pemerintah maka diadakan pendaftaran tanah di seluruh Republik Indonesia sesuai ketentuan-ketentuan yang diatur dalam peraturan pemerintah. Jadi sertifikat sangat penting dimiliki agar tanah kita bisa terhindar dari masalah-masalah yang tidak diinginkan. Pengamatan permasalahan peneliti seperti tingkat pelayanan yang kurang, sarana dan prasarananya dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat kurang memadai yang disebabkan oleh gempa pada tanggal 15 Januari 2021, pembuatan surat-surat keterangan dan lainnya terlambat dan tidak tepat waktu yang dikarenakan banyaknya PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap), dan sarana pendukung dalam menunjang kegiatan dilapangan kurang memadai serta prosedur atau mekanisme yang harus dilalui oleh para calon pemegang sertifikat tanah dari Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang dianggap sulit, khususnya pada pembuatan sertifikat tanah. Akibatnya, kesadaran masyarakat menjadi rendah, karena tidak memahami pentingnya untuk mendaftarkan bidang tanah yang dimilikinya, malas masyarakat mengurus sertifikat tanah, dan apapun yang terkait dengan tanahnya.

Sertifikat tanah sesungguhnya merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya karena menyangkut kepastian hukum atas hak milik tanah seseorang. Adanya persepsi yang buruk tentang ASN (Aparatur Sipil Negara) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Kinerja pegawai sangat selaras dengan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, sengketa tanah pun sering terjadi karena kurangnya kesadaran dan minat para masyarakat untuk membuat sertifikat tanah. Sehingga, sebagian masyarakat berpikir bahwa pembuatan sertifikat memerlukan waktu yang lama, dan sebagian masyarakat sering mengeluh terhadap petugas yang memberi pelayanan yang terlalu lambat, sehingga kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diterima masyarakat menjadi sangat tidak efisien waktu. Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju."

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Terdapat beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini yaitu: (1) Martin Sinaga (2018), melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. (2) Wisnu Wardhani (2017), melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang. (3) Ananta Budhi Baktiar (2009), melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan sertifikat tanah melalui program larasita di Kabupaten Karanganyar. (4) Alfia Rahmi (2011), melakukan penelitian tentang Kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Perbedaannya terletak pada permasalahan dari kualitas pelayanannya. Hasil penelitian terdahulu memiliki SDM yang kurang sedangkan hasil penelitian peneliti karena adanya gangguan jaringan. (5) Ahmad Khusaini (2016), Kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan dari penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah metode yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masalah secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta. (Moleong, 2017). Tipe

penelitian ini adalah studi kasus, (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa penelitian metode studi kasus adalah dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih orang. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Unit analisis penelitian ini adalah organisasi yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang berfokus pada pegawai bagian pelayanan dan pemohon yang ingin membuat sertifikat tanah. Informan penelitian ini adalah orang yang berwenang dalam memberikan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, yaitu: (1) Staf bagian seksi survei dan pemetaan (satu orang), (2) Staf bagian seksi penetapan hak dan pendaftaran (satu orang), (3) Staf bagian loket pelayanan (satu orang), (4) Masyarakat yang mengajukan pembuatan sertifikat tanah yang dilakukan secara aksidental (lima orang). Data yang diperoleh meliputi data primer dan data sekunder, yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan secara langsung dan observasi tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, sedangkan data sekunder yaitu terdiri dari data-data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diperoleh dari internet, buku, jurnal dan peneliti sebelumnya. Penelitian berfokus mengkaji kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Di Kabupaten Mamuju dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Tjiptono & Chandra, 2016) yaitu dengan mengkaji dimensi Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Kemudian dalam menganalisis data peneliti menggunakan model analisis data dari Milles dan Huberman (1992) dalam (Winarni, 2018) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah: (1) Pengumpulan informasi melalui wawancara. (2) Reduksi data. (3) Penyajian data. (4) Menarik kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk menilai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, akan disajikan penilaian dan tanggapan dari pemohon atau masyarakat dan pegawai di bagian loket dengan menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, maka informan yang menjadi sumber data memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Informan "A" Bapak Azis dengan usia 48 tahun, merupakan masyarakat yang bermohon ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pendidikan terakhir SMA (Wawancara dilakukan pada tanggal 10 Desember 2020).
2. Informan "ES" Ibu Eva Swareni dengan usia 32 tahun, merupakan masyarakat yang bermohon ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pendidikan terakhir SMA (Wawancara dilakukan pada tanggal 9 Desember 2020).
3. Informan "FL" Ibu Fajar Liliana dengan usia 30 tahun, merupakan staf bagian loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan masa kerja 7 tahun dan pendidikan Sarjana (S1) (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Desember 2020).
4. Informan "I" Bapak Irwandi dengan usia 27 tahun, merupakan masyarakat yang bermohon ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pendidikan terakhir SMA (Wawancara dilakukan pada tanggal 10 Desember 2020).
5. Informan "MH" Ibu Milda Hambali dengan usia 39 tahun, merupakan masyarakat yang bermohon ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) (Wawancara dilakukan pada tanggal 9 Desember 2020).

6. Informan "RS" Bapak Rezki Sahir dengan usia 44 tahun, merupakan masyarakat yang bermohon ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Desember 2020).
7. Informan "SH" Bapak Sadam Husain dengan usia 32 tahun, merupakan staf bagian seksi survei dan pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) (Wawancara dilakukan pada tanggal 9 Desember 2020).
8. Informan "W" Bapak Wandu dengan usia 31 tahun, merupakan staf bagian seksi penetapan hak dan pendaftaran Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) (Wawancara dilakukan pada tanggal 9 Desember 2020).

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang lengkap dan bagus merupakan penunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya dan memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat. Indikator bukti langsung dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, kondisi fasilitas penunjang dan sarana komunikasi serta penampilan petugas. Sistem di dalam organisasi memiliki prosedur yang harus di laksanakan untuk memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit merupakan salah satu faktor terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju pada dasarnya bagus, dari segi prosedur yang mudah di pahami masyarakat/pemohon, meskipun terkadang petugas kewalahan dengan kebijakan pemerintah yang berubah-ubah, misalnya dengan adanya persyaratan baru dari Pemerintah Daerah. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Bapak RS sebagai masyarakat/pemohon yaitu: *"Kalau untuk prosedur pelayanan itu tergolong mudah untuk dipenuhi, cuman kadang kebijakan pemerintah itu selalu berubah-ubah kaya jasa tambah ada persyaratan dari pemda kah atau apa, itu ji biasa yang mempersulit kalau dari pertanahan biasanya tidak ji"* (**wawancara, pada 8 Desember 2021**). Kebijakan baru pun dijelaskan oleh Bapak W selaku staf bagian seksi penetapan hak dan pendaftaran yaitu: *"Dalam kelengkapan berkas ada kebijakan baru dari pemerintah bahwa persyaratan ditambah lagi kelengkapan BPJS sesuai dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia nomor 1 tahun 2022 tentang optimalisasi pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional"* (**wawancara 9 desember 2021**).

Hal tersebut dapat dimengerti oleh masyarakat/pemohon, apalagi di tambah dengan petugas loket yang siap melayani masyarakat/pemohon dengan profesional, bahkan petugas loketlah yang sering terlambat pulang. Hal ini disebabkan karena gangguan sistem yang terkadang error, namun hal ini dapat diatasi dengan memaksimalkan pendaftaran jika jaringan sistem sedang bagus/lancar. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah. Ibu FL selaku petugas loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju mengatakan bahwa: *"Kalau untuk kesesuaian waktu sudah sesuai cuma yah mungkin kadang istirahatnya yang molor karena kan kita disini menyelesaikan dengan mengejar jaringan jangan sampai nanti tiba-tiba jam kedua eror jadi kita kejar jam pertama itu kalau bisa selesai berapa persen dari hari ini yang masuk"* (**wawancara, 8 Desember 2021**). Disamping itu pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dapat juga di lakukan dari rumah, artinya meskipun pemohon tidak datang langsung ke kantor, namun bisa dilakukan lewat telepon atau melalui chat aplikasi whatsapp, ini menandakan bahwa pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sangat fleksibel atau tidak kaku yang diungkapkan oleh masyarakat/pemohon yang datang mengurus sertifikat

tanah Ibu MH yaitu: *“Saya liat pegawai bagian pendaftaran kadang sampai molor jam pulanginya karena itu sistem yang dia tunggu untuk pendaftarannya supaya bisa lolos jadi kadang dia sesuaikan kalau misalnya dicoba pagi-paginya ralat paling dia undur ki jam pulanginya, paling tulisan di depan pintunya di tutup tapi untuk proses pendaftarannya biasa dia hubungi lewat telepon atau wa untuk konfirmasi pendaftarannya jadi tidak kaku, tidak harus selalu bertatap muka baru bisa jalan berkas, bisa jalan berkas via telepon, via wa seperti itu” (wawancara, 9 Desember 2021).*

Masyarakat/pemohon yang merasa tidak puas jika tidak beratap muka langsung dengan petugas, masyarakat/pemohon bisa datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang terletak di Jalan Pattalunru no. 5. Kondisi Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sekarang tidaklah seperti tahun-tahun sebelumnya dikarenakan adanya gempa yang terjadi pada tanggal 15 Januari 2021 sehingga banyak mengakibatkan kerusakan. Dari hasil observasi peneliti, loket yang sebelumnya agak luas namun karena gempa tersebut, maka petugas membuat loket sementara di teras Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan fasilitas yang tidak memadai. Bapak I selaku masyarakat/pemohon mengungkapkan tentang fasilitas yang tidak memadai yaitu: *“Kursi nya agak kurang ini tapi kalau untuk sekarang mungkin karena pengaruh gempa, kan pernah gempa yang awal tahun nah mungkin itu menyesuaikan karena kan saya dengar-dengar ada rencana mau di renovasi gedung jadi kalau untuk yang sekarang sudah lumayanlah seperti itu kalau misalnya mau dibenahi secara maksimal mumbassir juga karena kan mau juga dibangun gedung” (wawancara, 10 Desember 2021).* Sarana fisik yang terlihat itu adalah pintu kaca yang di dorong ke samping kiri, adanya handsanitizer dan cek suhu listrik, mesin antrian yang rusak, mesin indeks kepuasan yang rusak, kursi pemohon berjumlah delapan kursi, pendingin ruangan/ac, televisi, meja security dan meja loket yang terdiri dari empat bagian, sebagai berikut:

1. Loket I : Informasi Pelayanan. Loket ini berfungsi untuk memberikan segala informasi bagi masyarakat/pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dan berkewajiban menjawab keluhan-keluhan masyarakat/pemohon.
2. Loket II : Pemeriksaan Berkas. Loket ini berfungsi sebagai penerima dan memeriksa kelengkapan berkas pemohon secara teliti untuk menerbitkan SPS (Surat Perintah Setor) dan tanda terima berkas.
3. Loket III : Pembayaran. Loket ini berfungsi untuk mencetak kwitansi pemohon yang telah melakukan pembayaran, di dalam kwitansi tersebut terdapat nomor berkas pemohon untuk mengecek berkas yang sedang dalam proses.
4. Loket IV : Penerimaan Produk/Sertifikat. Loket ini berfungsi sebagai pengambilan sertifikat tanah pemohon dengan menunjukkan KTP pemohon atau surat kuasa apabila diwakilkan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju memiliki parkir yang selalu penuh sehingga masyarakat/pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju memarkir kendaraannya di depan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju (di pinggir jalan) hal ini dikarenakan parkir yang tidak cukup memadai apalagi pegawai-pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sebagian besar memiliki kendaraan pribadi masing-masing. Hal ini diungkapkan oleh Bapak A selaku masyarakat yang memiliki kendaraan yang di parkir di pinggir jalan: *“Mungkin tempat parkirnya ini yang kurang karena kita masyarakat kalau datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju harus parkir di pinggir jalan kasian karena tempat parkirnya yang sempit dan pegawainya juga mungkin memiliki kendaraan masing-masing jadi penuh mi pasti parkir” (wawancara, 10 Desember 2021).* Fasilitas yang tidak memadai ini bukan artinya Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju kotor, dalam observasi

peneliti pada tanggal 8 Desember 2021, Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sangatlah bersih, walaupun tempat pelayanannya yang sempit. Mulai dari toilet umum yang cukup bersih, lantai dan meja loket yang bersih dan rapi, ruangan pegawai dan kantinnya juga cukup bersih. Untuk menjaga kebersihan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju mempunyai dua cleaning service yang senantiasa siap menjalankan tugasnya dan pegawai-pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju memiliki kesadaran untuk menjaga kebersihan sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju terlihat cukup bersih dan masyarakat/pemohon yang datang akan merasa nyaman walaupun tempatnya yang sempit. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ibu ES selaku masyarakat/pemohon: *"Untuk kebersihan Alhamdulillah bersih, ada juga tempat sampahnya dan segala macam, dan terutama toilet umumnya bersih ji dan disini ada juga kantinnya yang cukup bersih, saya lihat pegawai-pegawai disini juga menjaga kebersihan, tidak mengharapakan saja cleaning service"* (wawancara, 9 Desember 2021).

Selain kurangnya sarana prasarana, penampilan pegawai menjadi hal yang tidak kalah pentingnya, penampilan petugas merupakan kesan pertama bagi masyarakat/pemohon yang datang di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Oleh sebab itu penampilan petugas sangat diperlukan. Penampilan petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah sesuai aturan memiliki baju seragam yang sudah ditentukan oleh atasan sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam membedakan pegawai dan penampilan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju terlihat rapi di mata masyarakat/pemohon yang berkunjung. Seperti halnya yang telah diungkapkan oleh Ibu MH selaku masyarakat/pemohon: *"Kalau untuk penampilan tidak berlebihan dan rapi juga. Kan kewajibannya mi juga untuk rapi dalam bekerja dan ada juga baju seragamnya jadi ditau ji yang mana pegawai loket sama pegawai yang bagian dalam. Jadi kita yang datang ini bisa bedakan pegawai-pegawainya"* (wawancara, 9 Desember 2021). Hal tersebut juga dikatakan oleh petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Ibu FL terkait penampilan para petugas: *"Kalau kita disini sesuai yang diarahkan sama atasan, karena kita kan diatur disini khusus untuk loket itu diatur karena kita tidak bisa berpakaian bebas jadi kita sudah ada seragam yang diberikan oleh atasan kami, hari senin sampai jumat itu sudah ditentukan"* (wawancara, 8 Desember 2021). Hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju masih sering mengalami gangguan sistem sehingga pekerjaan petugas terhambat, tidak memiliki fasilitas yang cukup banyak, seperti kurangnya kursi untuk masyarakat/pemohon di ruang tunggu, ruang pelayanan yang terbatas dan parkir yang sempit, sedangkan kebersihan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup memuaskan masyarakat/pemohon.

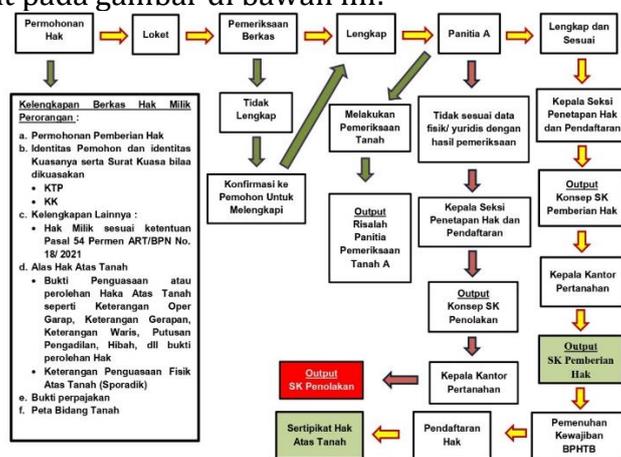
### **Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan kepada masyarakat/pemohon. Pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dalam memberikan suatu jasa dengan cepat, akurat dan memuaskan. Penilaian tentang kehandalan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju menurut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat/pemohon ketelitian petugas tentang pelayanan cukup teliti, hal ini membuat masyarakat/pemohon merasa puas. Mengapa? Setiap masyarakat/pemohon mengajukan berkas, petugas terlihat beberapa kali memeriksa berkas, mulai dari penyeteroran berkas sampai dengan berkas dikembalikan lagi untuk di scan dan setelah di scan berkas masuk ke dalam untuk di proses. Persyaratan berkas harus benar-benar lengkap dan apabila ada persyaratan yang belum lengkap akan dikembalikan lagi oleh petugas loket untuk dilengkapi lagi. Hal ini diungkapkan oleh Bapak I selaku masyarakat/pemohon sebagai berikut: *"Kalau untuk ketelitian saya kira cukup teliti ji karena ini berkas beberapa kali diperiksa, pertama itu kita setor dulu diperiksa berkas setelah itu"*

dikembalikan berkas lagi untuk di scan baru di daftarkan lagi ke bagian loket, setelah di scan itu di daftarkan berkas masuk lagi ke bagian dalam untuk yang prosesnya, kalau misalnya ada lagi di dapat kesalahan itu di kasi kembali lagi untuk di perbaiki, jadi kalau misalnya dibagian loket misalnya ada keliru atau terlewat, itu masih ada yang backup di belakang untuk perbaikannya lagi”. (wawancara, 10 Desember 2021).

Di tambahkan lagi oleh Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: “Saya rasa kami disini sudah teliti semua karena sejauh ini tidak ada pemohon yang komplain masalah pelayanan kami walaupun ada yang salah atau bermasalah kami disini bagian loket akan langsung mengatasi kesalahan-kesalahan yang ada”. (wawancara, 8 Desember 2021). Proses pendaftaran sertifikat tanah dapat dilakukan petugas loket dengan cepat apabila jaringan bagus dan berkas yang diajukan para pemohon sudah memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan. Hal tersebut dikatakan oleh Bapak SH selaku staf bagian survei dan pemetaan, sebagai berikut: “Setiap pendaftaran itu bisa cepat selesai jika jaringannya bagus dan kelengkapan berkas yang menjadi persyaratan sudah lengkap maka proses pendaftaran akan dilanjutkan ke proses pengukuran, kami akan mengukur dari batas-batas tanah yang di lapangan sesuai dengan aturan pengukuran dan pemetaan”. (wawancara 9 Desember 2021).

Adapun syarat-syarat yang harus dilengkapi, yaitu surat kuasa jika dikuasakan, membawa KTP asli dan foto copy, kartu keluarga yang sudah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang, asli bukti kepemilikan tanah atau alas hak, dan foto copy SPPT PBB (surat pemberitahuan pajak terutang pajak bumi bangunan) tahun berjalan. Setelah persyaratan tersebut dipenuhi, selanjutnya petugas loket akan membuatkan formulir permohonan hak dan pemohon akan di daftarkan di aplikasi KKP (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan) yang dimana di aplikasi tersebut akan muncul register berkas, tetapi sebelum melakukan register berkas, pemohon akan di arahkan untuk membayar PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) sesuai dengan aturan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Setelah melakukan pembayaran, petugas loket akan menerbitkan surat tanda terima berkas dan pemohon akan diberikan tenggang waktu untuk menunggu. Jika ada penyampaian dari Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju untuk mengadakan pengukuran, maka pemohon harus menunjukkan batas-batas tanah yang ada di lapangan dengan memanggil pihak perbatasan tanah, setelah petugas ukur melakukan pengukuran tanah maka terbitlah peta bidang tanah dan dilanjutkan untuk pendaftaran permohonan hak. Adapun siklus permohonan hak atas tanah melalui panitia pemeriksaan tanah “A” dapat kita lihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1. Prosedur Pemberian Hak Atas Tanah (Hak Milik Perorangan)**  
 Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Tahun 2021

Petugas loket akan mendaftarkan ulang kembali pemohon untuk permohonan hak yang baru dan menerbitkan lagi PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) untuk pendaftaran hak, selanjutnya pemohon akan menunggu panggilan dari petugas panitia "A" (petugas gabungan antara pegawai dari Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan pegawai kecamatan atau perangkat desa) yang akan turun ke lapangan untuk meneliti tanah tersebut apakah sudah sesuai antara subjek dan objek yang akan dibuatkan berita acara bersama dengan kepala desa atau lurah setempat. Dalam jangka waktu tertentu Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju akan mengeluarkan surat keputusan pemberian hak atas tanah yang dimohonkan oleh pemohon. Setelah surat keputusan terbit maka pemohon melakukan pendaftaran sertifikat hak atas tanah, dengan jangka waktu tertentu Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju akan menerbitkan sertifikat tanah atas nama yang dimohonkan, kemudian petugas akan memanggil pemohon untuk mengambil sertifikat tanahnya dengan menandatangani daftar isian 301A sebagai tanda penerimaan sertifikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Petugas loket sudah menjelaskan prosedur pelayanan secara detail kepada masyarakat/pemohon hal ini bertujuan agar para pemohon tidak bolak balik lagi ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Walaupun ada petugas yang tidak menjalankan standar operasional prosedur dengan tepat maka akan ada sanksi dari atasan tetapi dari hasil wawancara peneliti, petugas loket sudah menjalankan tugasnya dengan baik karena di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju secara rutin mengadakan briefing setiap seminggu sekali ataupun dua minggu sekali. Hal tersebut sesuai dengan apa yang sudah dijelaskan oleh Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: *"Mungkin itu akan dikembalikan ke atasan, kami kan sesuai standar operasional prosedur dan arahan dari atasan jadi walaupun ada sanksi kita kembalikan lagi ke atasan, kadang kan kita briefing setiap seminggu sekali atau dua minggu sekali kita briefing"* (wawancara, 8 Desember 2021). Hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan terlihat bahwa penilaian masyarakat mengenai standar operasional pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat/pemohon.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap merupakan kesediaan dan tanggapan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pemohon serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat kepada masyarakat/pemohon yang membutuhkan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan sikap petugas dalam menghadapi masyarakat/pemohon yang menyampaikan keluhan terhadap layanan yang diberikan. Pada penelitian ini untuk mengetahui respon petugas loket terhadap masyarakat/pemohon yang sedang menanggapi keluhan ataupun disaat pemohon mengalami kesulitan, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung terhadap pemohon yang mempunyai keluhan saat berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju terlihat cukup tanggap terhadap masyarakat/pemohon yang sedang kebingungan atau membutuhkan bantuan. Dalam setiap pelayanan pasti ada beberapa masalah yang terjadi, untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi, petugas langsung menyelesaikan saat itu juga. Hal tersebut juga terlihat dari hasil observasi peneliti yang terlihat bahwa petugas loket sangat ramah dan responsif terhadap masyarakat/pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju seperti yang disampaikan ibu FL dari hasil wawancara peneliti, sebagai berikut: *"Sejauh ini kami akan selalu merespon dan memberikan hasil yang memuaskan bagi pemohon yang datang, jika ada pemohon yang mempunyai masalah langsung kita tangani dan hari itu juga kita usahakan selesaikan, apalagi di loket informasi pelayanan akan menangani masyarakat yang memiliki keluhan"*

**(wawancara, 8 Desember 2021).** Bapak SH selaku staf bagian seksi survei dan pemetaan juga mengungkapkan bahwa: *“Semua kegiatan yang menyangkut bagian pengukuran sudah mempunyai tugas masing-masing, seperti pengukuran bidang, check location, pengembalian batas, dll. Semua itu dijalankan sesuai prosedur dan dipertanggung jawabkan kepada atasan”* **(wawancara, 9 Desember 2021).**

Masalah yang sering terjadi seperti keluhan masyarakat/pemohon karena lamanya pengerjaan, lewat dari waktu yang sudah di tentukan disebabkan lamanya pengerjaan petugas bagian pemetaan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak A selaku pemohon yang memiliki keluhan, sebagai berikut: *“Kalau untuk keluhan itu paling kaya kebijakan-kebijakan karena kan setiap tahun biasa ada aturan baru, contoh kaya beberapa tahun ini kadang ada tanahnya yang sudah aman ternyata ada sudah tumpang tindih, kadang kita sudah beberapa kali melapor ke loket, loket sudah teruskan lagi ke bagian pemetaan, nah kadang ini bagian pemetaan yang lama karena kan di loket selalu ji di follow up cuma ini yang eksekusinya kadang yang lama”* **(wawancara, 10 Desember 2021).** Hal tersebut juga dikatakan oleh Bapak I selaku pemohon yang datang di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, sebagai berikut: *“Kalau pengurusan sertifikat saya ini agak lama saya rasa karena dari awal bulan 9 saya mengurus dan sampai sekarang juga belumpi jadi, padahal saya selalu datang menanyakan kepada petugas loket disini, bagaimana kabar dari sertifikat yang saya urus ini. Petugas loket hanya menyuruh kami ini untuk menunggu”* **(wawancara, 10 Desember 2021).**

Petugas loket selalu berusaha memberikan kecepatan waktu untuk menyelesaikan pengurusan pemohon hanya saja, kelambatan ini biasa disebabkan karena kurangnya kelengkapan berkas atau persyaratan dari pemohon. Petugas loket juga harus mengorbankan waktu untuk mendaftarkan pembuatan sertifikat tanah para pemohon yang disebabkan seringnya terjadi gangguan jaringan atau sistem, petugas loket harus mengejar pendaftaran jika jaringan sedang bagus agar pendaftaran tidak menumpuk. Hal ini diungkapkan oleh Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: *“Kita disini selalu berupaya menyelesaikan pengurusan sesuai dengan waktunya tapi terkadang pemohon juga biasa tidak lengkap berkasnya jadi itu juga yang buat lambat di proses berkas malahan petugas loket disini biasa lewat jam makan siang atau jam pulangny, karena kan biasa itu yang saya jelaskan tadi ada yang mendaftar tapi jelek jaringan jadi kadang mereka yang korban waktu untuk melakukan pendaftaran supaya tidak menumpuk besok”* **(wawancara, 8 Desember 2021).** Hasil wawancara dan observasi peneliti, maka dapat dilihat bahwa daya tanggap petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam menghadapi masyarakat/pemohon yang memiliki keluhankeluhan dan petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju selalu mentaati aturan jam masuk dan pulang, malahan petugas loketlah yang sering melewati waktu jam pulang untuk melakukan pendaftaran sertifikat tanah.

### **Jaminan (Assurance)**

Jaminan adalah perilaku petugas agar mampu menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat/pemohon terhadap pelayanan dan menciptakan rasa aman bagi para pemohon. Jaminan tepat waktu belum bisa diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dikarenakan masih bergantung dengan sistem jaringan dan banyaknya instansi-instansi yang saling berkaitan dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang harus melakukan validasi terlebih dahulu dengan instansi yang berhubungan. Hal tersebut seperti yang dikatakan Ibu ES selaku masyarakat/pemohon, sebagai berikut: *“Kalau jaminan tepat waktu itu tergantung dari sistemnya karena ini kan banyak instansi yang berhubungan dengan pertanahan bukan cuma satu, nah contoh kaya untuk proses jual beli itu ada pembayaran pbhtb namanya, nah ini baru-baru kemarin kejadian pada saat mau daftar balik nama itu berkas*

sudah siap di daftar ternyata untuk koneksinya dari pertanahan ke dispenda terputus karena dispendanya yang bermasalah di servernya, jadi untuk pendaftaran berkas terkendala disitu.” **(wawancara, 9 Desember 2021)**. Jaminan tepat waktu juga tidak bisa dilakukan yang disebabkan oleh pejabat di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang sering melakukan perjalanan dinas ke luar kota sehingga berkas-berkas yang mau diperiksa ataupun yang akan di tandatangani terhambat. Hal itu diungkapkan oleh Bapak RS selaku masyarakat, sebagai berikut: *“Asalkan semua adaji ini pihak yang mau tanda tangani yang mau periksa lagi karena kan kadang ada yang tidak ada ditempat, ada yang dinas di luar kota kan berpengaruh juga sama kecepatan berkas paling itu ji kendala-kendalanya”* **(wawancara, 8 Desember 2021)**.

Jaminan kepastian pun tidak dapat diberikan oleh petugas loket dikarenakan permasalahan-permasalahan pemohon berbeda-beda, penyelesaiannya pun tergantung dengan tingkat kesulitan pemohon. Hal ini diungkapkan oleh Bapak A selaku masyarakat/pemohon, sebagai berikut: *“Saya rasa tidak sama semua masalahnya pemohon yang di mohonkan karena kan saya biasa mengurus tanah ku yang lain cepat ki nah ini yang sekarang lama, mungkin tergantung kesulitan yang dimohonkan jadi tidak bisa ki prediksi kapan selesai ini pengurusan”* **(wawancara, 10 Desember 2021)**. Transparansi dari petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dapat juga dirasakan oleh para pemohon hal ini terbukti bahwa biaya yang dikeluarkan masyarakat/pemohon sesuai dengan ZNT (Zona Nilai Tanah). ZNT merupakan data yang dikeluarkan oleh Kementerian ATR/BPN yang menggambarkan nilai tanah tersebut. Sehingga petugas loket belum bisa memastikan biaya yang akan dikeluarkan pemohon sebelum melakukan pendaftaran. Hal ini diungkapkan oleh Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: *“Kalau untuk biaya, itu bervariasi tidak bisa di cek, tidak bisa kita pake patokan normal karena untuk mamuju itu ada yang dinamakan ini sistem baru, ZNT (zona nilai tanah), nah itu untuk zona nilai tanah itu berubah-ubah otomatis kalau misalnya dari pertanahan buat patokan kalau misalnya tanah disini NJOP nya Cuma 50.000,- misalnya nah ternyata setelah ada kebijakan baru ZNT ternyata di lokasinya itu misalnya harga tanahnya sekitar 5.000.000,- / meter nah kan itu lagi ada rumusnya, di hitungnya lagi segala macam supaya terbit itu biaya PNPB nya otomatis kalau misalnya nanti setelah terbit perintah bayar dan penyampaiannya dari teman-teman di loket itu selisih, otomatis yang di tuntutan bagian pendaftaran, bilang “ehh kemarin kamu sampaikan cuma segini kenapa terbitnya segini” nah itu makanya kalau untuk pendaftaran itu tidak bisa di pastikan biaya normalnya dari orang loket”* **(wawancara, 8 Desember 2021)**.

Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju tidak menerima tunai, pembayaran dilakukan di bank persepsi ataupun di Kantor Pos Indonesia dengan kode billing yang di dapatkan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju tetapi jika masyarakat/pemohon enggan ke bank, Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju menyediakan mesin EDC (Electronic Data Capture) di loket. Hanya saja biasa ada biaya transportasi untuk petugas bagian pengukuran dan itupun pemohon yang berhubungan langsung dengan petugas pengukuran. Hal ini diungkapkan oleh Bapak I selaku pemohon/masyarakat, sebagai berikut: *“Untuk masalah biaya kan pembayarannya langsung ji via transfer melalui kode billing jadi langsung ji muncul diambilannya bank kalau untuk biaya tunai di loket itu tidak ada, paling itu kaya biaya untuk pengukuran tapi itu kan langsung bagian ke pengukuran bukan mi untuk bagian loket, kalau di loket itu tidak ada serah terima uang tunai selebihnya itu kita bayar pake kode billing itu otomatis muncul”* **(wawancara, 10 Desember 2021)**. Ditambahkan oleh Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: *“Kami petugas loket disini tidak menerima tunai, kami hanya menyediakan mesin edc yang bisa di lakukan di loket tiga atau bisa bayar di bank dan pos dengan menggunakan kode billing yang diberikan oleh petugas loket”* **(wawancara, 8 Desember 2021)**.

Petugas selalu melakukan pengecekan, jika data-data dan berkas sudah sesuai maka legalitas itu dijamin dan masyarakat/pemohon percaya karena Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju berada dinaungan instansi pemerintah. Hal ini diungkapkan oleh Bapak A selaku pemohon/masyarakat, sebagai berikut: *“Legalitas pasti dijamin ji disini, kalau ini berkas sudah diperiksa semua sama petugas pasti aman ji karena di cek semua itu satu-satu berkas, kan juga ini kantor dinaungi ji juga sama pemerintah jadi InsyaAllah dijamin aman ji”* (**wawancara, 10 Desember 2021**). Kesalahan-kesalahan yang memerlukan biaya ganti rugi dari petugas loket pun sejauh ini tidak pernah dialami hanya saja terkadang terjadi kesalahan administrasi dan petugas loket pun langsung bertanggung jawab. Pihak masyarakat/pemohon yang biasa keliru dalam memasukkan berkas dan kurang teliti dalam menunjukkan batas-batas wilayah tanahnya maka itu kesalahan dari pihak masyarakat/pemohon. Hal ini dijelaskan dalam wawancara dengan Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: *“Kalau untuk sejauh ini yang saya tahu tidak pernah ada yang ganti rugi ke pemohon paling kalau misalnya ada yang kesalahan administrasi, perbaikan di dalamji, tidak ada biaya tambahan kecuali misalnya memang pemohonnya yang kadang salah memasukkan berkas atau kadang pemohonnya yang kurang teliti menunjukkan batas dan segala macam, artinya untuk keluhan yang kekeliruan dari pegawai BPN yang mereka perbuat mereka langsung tanggung jawab tapi kalau misalnya kesalahan dari pemohon biasanya harus menimbulkan biaya ulang kalau memang perlu, tapi kalau yang saya sebutkan tadi kaya sebenarnya aman ji tapi sistem terbaca tidak aman karena kan ada perubahan sistem, nah kalau kaya begitu tidak ji karena kan itu kesalahannya dari sistem memang kecuali kalau misalnya yang pemohonnya ini yang salah, misalnya salah bayar pajak, kurang ii misalnya nah itu yang terbaca di sistem otomatis kan pemohon yang memang harus menambah biaya”* (**wawancara, 8 Desember 2021**). Hasil wawancara dan observasi peneliti lakukan maka dapat dilihat bahwa jaminan kepastian belum bisa membuat masyarakat puas dan biaya yang dikeluarkan pemohon sudah sesuai dengan aturan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

### **Empati (Empathy)**

Empati merupakan pemahaman masalah masyarakat/pemohon dan bertindak demi kepentingan masyarakat/pemohon, serta memberikan perhatian personal kepada para pemohon termasuk juga kemudahan dalam berkomunikasi, kepekaan akan kebutuhan pemohon dan bersikap ramah kepada setiap masyarakat/pemohon. Kualitas suatu pelayanan tidak terlepas dari bagaimana petugas melayani masyarakat/pemohon. Begitupun yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, banyak hal yang dapat peneliti petik dari hasil penelitian, baik dari hasil pengamatan, wawancara dengan petugas dan pemohon. Seperti rasa kepuasan pemohon yang dirasakan ketika melakukan pendaftaran sertifikat tanah. Petugas loket sudah bertugas cukup baik terbukti dari sikap sopan dan ramah terhadap masyarakat/pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Namun terkadang ada masyarakat/pemohon yang merasa emosi/terburu-buru disebabkan lamanya proses pelayanan, jika hal tersebut terjadi petugas akan menenangkan pemohon dengan memberikan pemahaman untuk bersabar karena terkadang muncul kendala seperti jaringan kurang baik. Hal ini diungkapkan oleh Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: *“Iya karena kan masing-masing sifat pemohon berbeda-beda, kadang ada yang sabar, kadang ada yang tidak sabaran, kadang itu sampai di tenangin itu pemohon karena biasa membuat gaduh juga. Kalau ada begitu biasa di tenangin dulu supaya tidak berpengaruh dengan yang lain”* (**wawancara, 8 Desember 2021**). Masyarakat/pemohon yang telah diberi pengertian dan bimbingan, para pemohon bisa mengerti dan menerima dengan baik. Oleh karena itu para petugas loket betul-betul melaksanakan tugasnya dengan profesional dan penuh tanggung

jawab sesuai standar operasional pelayanan. Dari observasi juga terlihat bahwa petugas loket sangat ramah dan murah senyum saat berkomunikasi dengan masyarakat/pemohon. Adapun tanggapan pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju mengenai sikap empati dari petugas loket bahwa petugas loket sangat ramah dalam menghadapi masyarakat/pemohon salah satunya dengan menanyakan terlebih dahulu keluhan dari pemohon. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu ES selaku pemohon, sebagai berikut: *"Petugas loket disini ramah ji apalagi kalau saya memberi tahu keluhan pasti petugas loket menanggapi ji, saya lihat juga kalau pemohon yang datang dan membuka pintu sudah disambut dengan pertanyaan, ada yang bisa saya bantu? Jadi pemohon yang datang merasa disambut kedatangannya"* (wawancara, 9 Desember 2021).

Dimensi empati yang lain juga ditunjukkan dengan sikap adil dengan tidak membedakan masyarakat/pemohon yang datang. Melayani masyarakat/pemohon sesuai dengan antrian, hal tersebut di ungkapkan oleh Ibu FL selaku petugas loket, sebagai berikut: *"kami meratakan semua yang namanya pemohon mau dia siapa, kami tetap ikut prosedur, kami disini menggunakan nomor antrian walaupun sekarang manual tapi kita masih menggunakan dengan cara tersebut jadi kalau ada yang langsung mengurus dengan mengandalkan kenalan atau keluarga, kami tidak melayaninya"* (wawancara, 8 Desember 2021). Sikap petugas ini merupakan bukti bahwa petugas loket melayani pemohon tanpa adanya diskriminatif agama, antar suku, golongan, dan lainlain. Dari hasil wawancara dan observasi terlihat bahwa petugas loket sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan perasaan empati, yaitu dengan murah senyum terhadap pemohon, bersikap sopan dan santun, mendengarkan keluhan-keluhan pemohon yang datang dan membantu sesuai keinginan pemohon.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/pemohon tentang pembuatan sertifikat tanah karena sertifikat tanah merupakan salah satu hak milik yang paling berharga yang dapat dimiliki setiap orang dan selayaknya harus mendapatkan bukti yang kuat dan dapat menjamin kepastian hukum. Hasil penelitian dilakukan sesuai dengan lima indikator, yaitu (1) Bukti langsung (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dari hasil penelitian terlihat bahwa petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah memberikan pelayanan yang maksimal walaupun sering terjadi gangguan sistem jaringan. Dalam hal fasilitas Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju belum memadai seperti ruang pelayanan yang terbatas, kurangnya bangku, rusaknya mesin antrian, dll. (2) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sangat teliti dalam proses pendaftaran sertifikat tanah dan menjelaskan prosedur pelayanan secara detail kepada masyarakat/pemohon. (3) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju masih sering mengalami keluhan lamanya proses pengerjaan yang disebabkan gangguan jaringan. (4) Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau raguragu. Jaminan biaya sudah sesuai dengan aturan dari pemerintah dan jaminan legalitas sudah dijamin tetapi dalam hal jaminan kepastian waktu Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju belum bisa berikan

karena gangguan jaringan masih sering bermasalah, pejabat kantor yang sering tidak berada di tempat, dan permasalahan pemohon berbeda-beda. (5) Empati (empty) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik terlihat dari sikap yang sopan dan ramah terhadap masyarakat/pemohon yang datang dan melayani pemohon dengan adil.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Baktiar, Ananta Budhi (2009). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Program Larasita Di Kabupaten Karanganyar. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret.
- Kasmir (2017). Customer Service Excellent. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Khusaini, Ahmad (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta. Skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexy (2017). Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rahmi, Alfia (2011). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Melalui Sertifikat Proyek Nasional Agraria (Studi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang). Skripsi di Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Sinaga, Martin (2018). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2018. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. PT. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2016). Service, Quality & Satisfaction. Andi, Yogyakarta.
- Wardhani, Wisnu (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Winarni, E.W. (2018). Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D. Bumi Aksara, Jakarta.