

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN SUMENEP**

Fitriya, Bening Hadilinatih

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

Korespondensi penulis: fitry177@gmail.com, linatih@yahoo.com

Abstrak

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang penyelenggara pelayanan publik salah satunya dalam bidang pembuatan sertifikat tanah. Dalam prosesnya banyak keluhan dari masyarakat yang mengatakan kurangnya akses yang diberikan, ketidaktepatan waktu dalam pembuatan sertifikat tanah, dan adanya oknum aparatur yang terjerat kasus korupsi. Sehingga kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian yang serius untuk lebih ditingkatkan supaya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep. Indikator kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah diukur dari: (1). Kesederhanaan dalam pelayanan (2). Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3). Kemudahan akses dalam memberikan pelayanan (4). Kenyamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan (5). Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Aparatur dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep sudah cukup baik dan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Prosedur*) yang ada. Faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yang masih perlu diperbaiki adalah faktor sistem pelayanan terutama dalam masalah keterbukaan biaya masih belum sesuai dngan harapan masyarakat. Sedangkan faktor Organisasi dan faktor Aparatur sudah cukup baik dengan kata lain Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep masih perlu adanya perbaikan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Sertifikasi Tanah

Abstract

National land agency district sumenep is one of government agencies working in the area of the public service in the making one land certificates. In the process many complaints from the public said lack of access given, inaccuracy time in making land certificates, and the trapped in corruption by officers. So services quality need to be taken into serious consideration to increase that provide maximum service for people.

The purpose of this resesrch is to know the quality of the process of and land certificate what factors affect the quality of the process of land certificates in the office of the national land district sumenep. Indicators the quality of services in making land certificates measured by: (1) Simplicity in the of services, (2) Punctuality in the delivery, (3) Accessibility in the of delivery, (4) Comfort environment in providing services, (5) Discipline, modesty, and friendliness apparaturs in providing services.

The research imply that quality of services the making of certificate ground at the office of the national land sumenep district has been good enough and in accordance with SOP (standart operating procedure). Factors that influenced the quality of service, still needs to be improved was a factor service system especiality in trouble openness the cost is not appropriate community expectations. White the organization and officials factor is good enough in other words the national land agency district sumenep still needs to improvements

Keywords : *the quality of services, land certification*

A. PENDAHULUAN

Hubungan antara manusia dan tanah tidak dapat dipisahkan, karena tanah selalu mengikuti secara administrasi terhadap kepemilikan, yang dikuasai oleh manusia kepada tanah, antara lain pewarisan, jual beli maupun pengelolaan tanah. Karena hal itu, maka setiap perbuatan hukum yang berhubungan dengan tanah, misalnya pembuatan sertifikat tanah, diperlukan suatu instansi yang mengurusnya, seperti Camat /PPAT dan BPN, agar tidak terjadi peristiwa hukum dalam penggunaan hak atas tanah seperti yang banyak terjadi di Indonesia. (<http://www.kompasiana.com/>)

Pengelolaan tanah di Indonesia mempunyai landasan konstitusional yang merupakan arah dan kebijakan pengelolaan tanah sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 33 ayat (3) UUD dan telah dijabarkan dalam Undang-Undang nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau dikenal juga sebagai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) yang memuat tentang kebijakan pertanahan nasional (*National Land Policy*) yang menjadi dasar pengelolaan tanah di Indonesia, termasuk didalamnya pengaturan tentang bukti kepemilikan tanah berupa sertifikat tanah.

Dalam penyelenggaraan pengelolaan tanah khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan Hak-Hak Atas Tanah (*land tenure and land rights*) diperlukan lembaga pendaftaran tanah

untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, peralihan hak tanah, hak tanggung jawab atas tanah serta peralihan hak tanggungan. Pendaftaran tanah merupakan sumber informasi untuk membuat keputusan dalam pengelolaan pertanahan baik dalam penataan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Untuk itu dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 pasal 19 disebutkan bahwa pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum. Untuk selanjutnya hal tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah.

Penyelenggaraan pelayanan sertifikasi tanah diharapkan dapat memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Seperti dijelaskan oleh Moenir (dalam Kurniawan, 2005:7) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Namun dalam prakteknya penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat seringkali menempati posisi yang kurang menguntungkan. Dalam pelayanan sertifikasi tanah masih terjadi kegiatan pelayanan yang belum mencerminkan pelayanan publik yang baik. Beberapa kasus dalam proses sertifikasi tanah dijumpai di

Kabupaten Sumenep. Beberapa kasus tersebut adalah:

1. Seorang warga Kabupaten Sumenep mengeluhkan kinerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep yang mengajukan permohonan sertifikat baru sejak bulan Maret 2014 namun hingga setahun permohonan pengajuan tersebut sertifikat tersebut belum terselesaikan. Hingga tanggal 08 Mei 2015, sertifikasi tanah tersebut baru dilaksanakan pengukuran. Hasilnya luas tanah tersebut diketahui 1.451 meter, sedangkan luas lahan yang tertera di Akta seluas 1.349 meter. Jadi, antara hasil pengukuran dan luas yang tertera di akta terdapat selisih seluas 102 meter (Harian News Madura, tanggal 22 Agustus 2016)
2. Kasus lain diberitakan tentang korupsi yang dilakukan oleh Kasi Survei Pengukuran dan Pemetaan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep yang disangkakan atas perkara tanah kas desa, yang berlokasi di Desa Kalimook, Kecamatan Kalianget, Kabupaten Sumenep, Madura, Jawa Timur. Dugaan kuat tersangka dalam aksinya mengalihkan kepemilikan tanah kas desa, dengan menggunakan Identitas warga, dengan berdalih kepada 14 warga yang dipinjam KTPnya, akan digunakan untuk mendapat bantuan traktor. Anehnya setelah sertifikat yang diajukan itu telah diterbitkan, tanah tersebut akan dijual.

(Tribunmadura.com, tanggal 29 September 2016)

3. Adanya beberapa laporan warga mengenai biaya Pendaftaran Sertifikat Tanah melalui Program Nasional (PRONA) yang terbilang mahal dengan nominal Rp. 400.000,- per sertifikat. Sedangkan seperti yang diberitakan oleh koran online (www.merdeka.com) Presiden RI Joko Widodo menargetkan pada tahun 2017 ini sebanyak 5 juta sertifikat gratis bisa diserahkan kepada warga se-Indonesia melalui Program Nasional Agraria (PRONA).

Beberapa kasus tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap masyarakat, khususnya dalam sertifikasi tanah masih perlu mendapat perhatian. Hal tersebut juga diakui oleh Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Sumenep, Madura, Jawa Timur jika setiap pembuatan sertifikat tanah di wilayah kerjanya sering molor, sehingga tidak sesuai dengan Peraturan yang berlaku (Seputar Madura, edisi 12 Agustus 2016). Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), waktu untuk mengurus pembuatan sertifikat selama 38 hingga 97 hari untuk sertifikat pembuatan baru dan 15 hari untuk pembuatan sertifikat tanah peralihan (newsmadura.com/headline/)

Dari hal-hal yang telah diuraikan di atas dapat diketahui tentang

pentingnya perhatian tentang kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan pembuatan sertifikat pada kantor BPN Kabupaten Sumenep. adanya beberapa keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang buruk terkait pelayanan pembuatan sertifikat mendorong penulis untuk meneliti tentang kualitas pelayanan sertifikasi tanah.

B. LANDASAN TEORI

B.1 Sertifikat Tanah

Menurut Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 Tentang Pertanahan Pasal 32 disebutkan bahwa Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan. Dalam hal atas suatu bidang tanah sudah diterbitkan sertifikat secara sah atas nama orang atau badan hukum yang memperoleh tanah tersebut dengan itikad baik dan secara nyata menguasainya, maka pihak lain yang merasa mempunyai hak atas tanah itu tidak dapat lagi menuntut pelaksanaan hak tersebut apabila dalam waktu 5 tahun sejak diterbitkannya sertifikat itu tidak mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertifikat dan kepala kantor pertanahan yang bersangkutan ataupun tidak mengajukan gugatan kepengadilan

mengenai penguasaan tanah atau penerbitan sertifikat tersebut.

Urif Santoso (2010:261) berpendapat bahwa sertifikat sebagai surat tanda bukti hak akan bersifat mutlak apabila memenuhi seluruh unsur-unsur berikut:

1. Sertifikat diterbitkan secara sah atas nama orang atau badan hukum.
2. Tanah diperoleh dengan itikad baik.
3. Tanah dikerjakan secara nyata.
4. Dalam waktu 5 tahun sejak diterbitkannya tidak ada yang mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertifikat dan kepala kantor pertanahan Kabupaten/Kota setempat maupun tidak mengajukan gugatan kepengadilan mengenai penguasaan atau penerbitan sertifikat.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa sertifikat sebagai alat pembuktian yang kuat, selama tidak terdapat unsur-unsur yang tercantum di dalamnya harus diterima sebagai data yang benar. Sudah barang tentu data fisik (letak, batas-batas, luas, keterangan fisik tanah, dan beban yang ada di atas tanah) maupun data yuridis (jenis hak) yang tercantum dalam buku sertifikat harus sesuai dengan data yang tercantum dalam buku tanah dan surat ukur yang bersangkutan karena data itu diambil dari buku tanah dan surat ukur tersebut.

Dari beberapa pengertian sertifikasi tanah yang telah dijelaskan

diatas dapat disimpulkan bahwa sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak yang dijilid dan diterbitkan oleh Kantor Pertanahan, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, dimana data tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan

B.2 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolong, 2007:4). Pendapat lain menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Sampara Lukman,2000)

Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum (Batinggi,1998:12). Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.

Dari beberapa pengertian tentang pelayanan tersebut maka yang dimaksud sebagai pelayanan publik

adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan yang berhak mendapatkan jasa pelayanan adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu : Layanan dengan lisan, Layanan dengan tulisan dan Layanan dengan perbuatan. Sedangkan menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, jenis layanan dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: (a). Kelompok pelayanan administratif, (b). Kelompok pelayanan barang dan (c). Kelompok pelayanan jasa

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:38), pelayanan sebagai upaya untuk membantu, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Keperluan atau sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani dinamakan layanan. Layanan yang diberikan pelanggan dapat berupa :

- a. Barang-barang nyata (*tangible*), misalnya: buku, komputer, kendaraan, dan sebagainya.

- b. Barang-barang tak nyata (*intangible*) seperti informasi, misalnya: keterangan cuaca, daftar menu makanan di restaurant, dan sebagainya.
- c. Jasa dalam bentuk keahlian atau ketrampilan untuk mengurus keperluan dari pihak yang dilayani, misalnya : layanan yang diberikan seorang teknisi, dosen, pengemudi, konsultan, pelawak, penyiar radio, pengacara, notaris, dan lain-lain.

Pihak-pihak yang dilayani di dalam kegiatan pelayanan dan menurut status keterlibatan dengan lembaga yang melayani biasa disebut sebagai pelanggan. Menurut (Supriyanto dan Sugiyanti, 2001:39) pelanggan dibedakan 2 golongan:

- a. Pelanggan eksternal yaitu semua pelanggan yang berasal dari luar organisasi bukan warga organisasi.
- b. Pelanggan internal yaitu para karyawan atau unit-unit lain di dalam organisasi yang memperoleh pelayanan dari unitnya.

Dari pengertian tentang pelayanan, pelayanan publik dan jenis pelayanan seperti yang telah diuraikan di atas maka dapat diartikan tentang pengertian pelayanan sertifikasi tanah yaitu: rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara untuk mendapatkan surat tanda bukti hak yang dijilid dan diterbitkan oleh Kantor Pertanahan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap sistem pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara PEMBERDAYAAN Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesepuluh prinsip pelayanan tersebut adalah: (1). Kesederhanaan, (2). Kejelasan, (3). Kepastian waktu, (4). Akurasi, (5). Keamanan, (6). Tanggungjawab, (7). Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, (8). Kemudahan akses. (9). Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. (10). Kenyamanan.

Rasyid (1997;11) mengemukakan tentang manfaat dari adanya standart pelayanan publik sebagai berikut:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka memiliki kualitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, menjadi alat komunikasi antara pelanggan pelayanan/masyarakat dalam upaya meningkatkan

kualitas/kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi.

2. Sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik dimana perbaikan mutlak harus dilakukan dengan cara memberikan dan memfasilitasi barang/jasa yang diperlukan oleh pelanggan/masyarakat.
3. Dengan adanya standart pelayanan publik akan lebih menjamin penyediaan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.
4. Standart pelayanan akan bermanfaat untuk menentukan standart analisis dalam menyediakan suatu pelayanan publik.
5. Standart pelayanan akan dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan akuntabilitas kepada masyarakat.

Dalam Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan beberapa indicator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam sertifikasi tanah.

B.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima

layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut M. Thoha (1995 : 181) ada 2 (dua) yaitu: Faktor Individual dan Faktor sistem. Sementara itu, menurut Djaenuri (2002 : 115-116) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu: (1) Aspek organisasi; (2) Aspek personil; (3) Aspek keuangan; dan (4). Aspek sarana dan prasarana pelayanan. Sedangkan Kristiadi (1998 :135) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) Faktor Organisasi, (2) Faktor Aparatur, (3) Faktor Sistem Pelayanan.

Dari beberapa pendapat yang menjelaskan tentang faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan seperti diuraikan diatas, dalam penelitian tentang sertifikasi tanah ini penulis menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diteliti didasarkan pada pendapat Kristiadi, yaitu : Faktor Organisasi, Faktor Aparatur dan Faktor Sistem Pelayanan.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif karena penelitian ini merupakan penelitian yang tidak terlalu mengandalkan perhitungan. Dalam Penelitian kualitatif hasil data yang diperoleh peneliti dapat memaparkan dan menghasilkan deskriptif penjelasan penjelasan

tentang beberapa hal yang menyangkut permasalahan tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah

Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan yang diberikan aparat Badan Pertanahan Nasional yang ada di wilayah Kabupaten Sumenep kepada masyarakat yang meminta layanan sertifikasi tanah. Hasil dari penelitian yang dilakukan tentang beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah dapat diuraikan dalam hal-hal yang terkait dengan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta kenyamanan, sebagai berikut:

Kesederhanaan pelayanan yang dimaksud adalah prosedur atau tata cara pelayanan secara teknis maupun administratif yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep secara mudah, lancar, cepat, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat yang mendaftarkan sertifikasi tanah secara reguler maupun secara program nasional dapat

diketahui bahwa kesederhanaan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep sudah sederhana bahkan bagi masyarakat yang mengikuti Program Nasional mendaftarnya hanya cukup di desa tempat mereka tinggal saja.



Gambar 4.1 Slogan Untuk Tidak Menggunakan Calo Sumber: Data Sekunder Peneliti

Masyarakat yang menganggap bahwa untuk mendaftarkan tanahnya membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit lebih disebabkan karena masyarakat tersebut memang kurang paham bagaimana prosedur pembuatan sertifikat tanah sehingga merasa di persulit, dan peneliti mengamati selama penelitian di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep tidak sedikit yang mendaftarkan sertifikat tanah dengan bantuan calo, padahal dalam gambar di atas sudah dibuat slogan atau informasi oleh aparaturnya BPN agar dalam membuat sertifikat tanah jangan menggunakan calo, dan calo tersebut ternyata adalah Aparatur Badan

Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep itu sendiri.

Dalam hal ketepatan waktu proses pembuatan sertifikat tanah sudah tepat atau baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya kesulitannya dalam mengkonfirmasi masyarakat jika ada data atau berkas yang kurang, jadi untuk mendapatkan sertifikat dengan cepat dalam pembuatan sertifikasi tanah masyarakat harus menyertakan data yang diminta secara lengkap agar tidak molor.

Kemudahan akses yang diberikan dalam melayani masyarakat oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep sudah cukup baik, meskipun aksesnya masih standar yaitu masyarakat harus datang ke kantor. Hal tersebut disebabkan karena untuk pelayanan secara online belum siap, dalam pengelolaan websitenya masih sulit karena masih dibutuhkan data-data fisik dalam proses pendaftarannya. Masyarakat yang mendaftar sertifikasi tanah melalui program PRONA sangat di permudah aksesnya mereka hanya cukup dengan mendatangi balai desa saja sedangkan yang mendaftar dengan Program Reguler harus datang ke kantor. Kesulitan dialami oleh masyarakat yang tinggal di kepulauan mereka merasa kesulitan karena merasa jauh dan belum terdapat akses secara online.



Gambar 4.2 Ruang Tunggu Bagian Depan

Sumber: Data Sekunder Peneliti

Sedangkan hasil wawancara mengenai kenyamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan sudah nyaman seperti yang ada di instansi-instansi dengan jasa pelayanan publik lainnya. Kekurangan yang cukup krusial hanya di bagian keamanan saja karena tidak ada satpamnya.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur Badan Pertanahan Nasional maupun dengan masyarakat yang dilayani bagian pendaftaran sertifikat tanah mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan maka dapat disimpulkan aparatur dalam melayani masyarakat bersikap sopan dan ramah, tidak hanya itu aparatur juga mempunyai rasa peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan walaupun tidak keseluruhan aparatur mempunyai karakter yang sama

saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

D.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diteliti didasarkan pada pendapat Kristiadi, yaitu : Faktor Organisasi, Faktor Aparatur dan Faktor Sistem Pelayanan.

D.2.1 Faktor Organisasi

Dalam penelitian ini faktor organisasi yang dimaksud adalah hubungan yang terjadi di dalam organisasi yang menggambarkan tentang pembagian tugas, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang diikuti. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur faktor organisasi adalah: pengaturan pembagian tugas dan kejelasan tata cara prosedur pelaksanaan pelayanan.

Mengenai faktor internal Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah telah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Badan Pertanahan Nasional. Dengan prosedur yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit sehingga dapat mempercepat proses sertifikasi tanah.

Pengaturan pembagian tugas di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten

Sumenep sudah sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan kemampuan masing-masing aparatur. Pada bagian loket utama sudah tersedia informasi persyaratan apa saja yang harus dilengkapi ketika ingin membuat sertifikat tanah.

D.2.2 Faktor Aparatur

Faktor Aparatur yang dimaksud adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara atau masyarakat dan dituntut untuk memiliki kemampuan berupa pengetahuan, keterampilan, serta perilaku yang memadai sesuai dengan tuntutan pelayanan sekarang ini. Menurut Soetopo, (1999) yang dimaksud faktor aparatur adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas. Indikator dalam kemampuan aparatur yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Tingkat pendidikan, (2) Kemampuan menyesuaikan diri, (3) Kemampuan dalam menyusun rencana kerja, (3) kemampuan dan pertanggungjawaban terhadap atasan, (4) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para petugas adalah faktor terpenting dalam sebuah instansi dengan jasa pelayanan publik, karena petugas dianggap sudah mampu dalam

memberikan pelayanan. Untuk dianggap mampu setiap instansi perlu mengukur kualitas sumber daya manusia yang dimiliki Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep sehingga dapat mempercepat proses sertifikasi tanah. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain:

Kemampuan menyesuaikan diri terhadap organisai dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah berkaitan dengan kesiapan aparatur jika dimutasi atau dipindah ke bagian lain. Hasil wawancara dengan aparatur BPN mengenai kemampuan menyesuaikan diri terhadap organisasi yang berkaitan dengan kesiapan aparatur dalam menyikapi mutasi sudah bagus bahkan mereka siap mempelajari hal-hal baru dan menyesuaikan dengan peruban yang terjadi di instansi tempat mereka bekerja. Sedangkan kemampuan aparatur dalam menyusun rencana kerja sudah baik karena selain ada inisiatif pribadi dari aparatur instansinya pun juga menjadikannya target sebagai suatu sistem.

Tingkat kemampuan aparatur dan pertanggungjawaban terhadap atasan merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban terhadap atasan atau kepada orang yang mendelegasikan wewenang mengenai hasil apa saja yang telah dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa tingkat kemampuan dan pertanggungjawaban terhadap atasan aparatur sudah baik. Aparatur di Kantor Badan Pertanahan

Nasional Sumenep dapat memberikan pertanggungjawabannya melalui beragam cara. Ada yang dengan Kehadiran dan yang secara formal adalah dalam bentuk laporan pertanggungjawaban atas apa yang telah dikerjakannya.

Peningkatan kemampuan aparatur serta lembaga perlu terus menerus diupayakan sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat akan meningkat. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penguatan kapasitas. Penguatan adalah suatu proses upaya yang sistematis menjadikan lembaga suatu masyarakat menjadi lebih baik, dinamis, berdaya dan kuat dalam menghadapi berbagai pemenuhan kebutuhan dan tantangan atau hambatan yang dapat mempengaruhi eksistensinya. Penguatan kapasitas merupakan suatu proses peningkatan atau perubahan perilaku individu, organisasi dan sistem masyarakat dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien (Kurniyati, 2015:165). Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Sumenep adalah dengan melakukan pelatihan kepada aparaturnya. Dalam hal keikutsertaan dalam pelatihan aparatur di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Sumenep sudah lumayan bagus karena sebagian besar karyawan sudah pernah mengikuti diklat meskipun tidak sering. Sehingga apa yang didapat dalam pelatihan tersebut

dapat mengembangkan kapasitas aparaturnya dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah menjadi lebih baik.

D.2.3 Faktor Sistem Pelayanan

Faktor sistem pelayanan yang dimaksud adalah suatu kesatuan yang saling terkait satu sama lain menurut skema untuk menggerakkan fungsi organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan. Indikator sistem pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: ketersediaan pedoman pelayanan, kejelasan syarat-syarat pelayanan, ketersediaan informasi tentang waktu, biaya dan prosedur pelayanan, serta Ketersediaan buku panduan dan atau media informasi terpadu.

a. Ketersediaan Informasi Mengenai Waktu dan Biaya

Ketersediaan informasi mengenai informasi tentang waktu, biaya dan prosedur pelayanan merupakan suatu sistem dalam pelayanan. Oleh sebab itu untuk memberikan suatu pelayanan publik yang baik maka yang hendak diukur dari sistem pelayanan tersebut mengenai informasi waktu jam kerja, Keterbukaan Rincian Biaya, dan prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai ketepatan waktu dan rincian biaya dapat diketahui bahwa dalam hal ketepatan waktunya belum cukup baik. Meskipun proses

pembuatan sertifikasi tanah sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan, namun saat peneliti melakukan observasi banyak dijumpai karyawan yang datang tidak tepat waktu dan pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan di peraturan tersebut. Sama halnya dengan masalah keterbukaan biaya yang peneliti simpulkan dari segi keterbukaan masalah biaya kurang baik bisa dikatakan buruk. Karena masyarakat yang mendaftarkan sertifikat secara PRONA tidak diberikan informasi bahwasannya program tersebut digratiskan dan seluruh biaya ditanggung pemerintah secara keseluruhan. Mengenai biaya pendaftaran sertifikasi tanah secara reguler sudah dijelaskan bahwa biaya yang ditentukan diukur dengan luas jadi tidak bisa ditentukan.

b. Sikap aparatur BPN dalam memberikan kejelasan pada masyarakat

Tindakan aparatur bila masyarakat yang kesulitan atau bingung dalam pelayanan merupakan tolak ukur dari bagian sistem pelayanan agar dapat dikatakan baik terutama dalam melayani pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.

Hasil wawancara mengenai sikap aparatur Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep dalam memberikan kejelasan pada masyarakat sudah baik karena masyarakat dapat langsung bertanya ke loket jika belum

mengerti juga masyarakat langsung bisa diarahkan ke bagian kasi untuk lebih jelas.

c. Respon Terhadap Keluhan Masyarakat

Keluhan/saran merupakan salah satu cara sebuah instansi untuk memperbaiki dirinya, maka dalam penelitian ini mengenai kritik atau saran dari masyarakat. Apakah sudah direalisasikan atau tidak, jika ada tempat untuk penyaluran aspirasi masyarakat melalui kritik dan saran berarti instansi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep ingin memperbaiki dirinya baik dari segi organisasi, kualitas sumberdaya manusia, dan kualitas layanannya.

Hasil wawancara mengenai respon keluhan terhadap masyarakat belum baik karena belum ada wadah atau mekanisme untuk menampung aspirasi dari masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang dilayani dalam pembuatan sertifikat tanah mengenai buku panduan dan media informasi beserta kritik dari masyarakat, peneliti menyimpulkan bahwa dari segi media informasi kurang baik. Dari hasil wawancara di atas masyarakat mengeluhkan perlu adanya media informasi terpadu untuk memudahkan masyarakat untuk dilayani dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.

d. Hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi dengan kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

1. Hubungan Antara Faktor Organisasi (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah.

Faktor Organisasi berkaitan dengan faktor internal Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Badan Pertanahan Nasional. Faktor organisasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep sudah baik. Hal tersebut dibuktikan dengan pengaturan pembagian tugasnya yang sudah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dan sudah disesuaikan dengan kemampuan yang dimilikinya. Selain itu kejelasan tatacara prosedur pelayanan yang sudah baik juga karena dibagian loket sudah menyediakan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan ketika ingin membuat sertifikat tanah. Faktor Organisasi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah, sehingga tata cara dan prosedur pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat secara umum dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Hubungan Antara Faktor Aparatur (X_2) dengan Kualitas

Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah

Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para petugas adalah faktor terpenting dalam sebuah instansi dengan jasa pelayanan publik. Untuk dianggap mampu setiap instansi perlu mengukur kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep telah berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan aparatur yang bertugas dalam pelayanan sertifikasi tanah sehingga dapat mempercepat proses sertifikasi tanah. Dalam hal pendidikan aparatur, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi, kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, tingkat kemampuan dan pertanggungjawaban terhadap atasan, serta tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidangnya secara umum sudah baik, meskipun dari segi pendidikan dari 74 orang 55 orang diantaranya masih lulusan SMA. Namun dari segi kemampuan aparatur dalam menyusun rencana kerja, sudah baik karena selain ada inisiatif pribadi dari aparatur instansiapun juga menjadikannya target sebagai suatu sistem sehingga faktor-faktor tersebut dapat mendukung kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur dalam proses sertifikasi tanah yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3. Hubungan Antara Faktor Sistem Pelayanan (X_3) dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah

Sistem pelayanan yang dimaksud adalah faktor pendukung yang sesuai dengan kebutuhan, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan pembuatan sertifikasi tanah, indikator tersebut tersebut antara lain ketersediaan informasi mengenai waktu, biaya dan prosedur pelayanan, dan ketersediaan buku panduan atau media informasi terpadu. Apabila indikator tersebut baik maka kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah juga akan baik. peneliti menyimpulkan dari faktor Sistem pelayanan belum cukup baik, dibuktikan dari ketidak terbukaan masalah rincian biaya, serta tidak adanya buku panduan atau media informasi tepadu secara online di era yang sudah serba internet. Faktor tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep belum maksimal, sehingga masih mendapat penilaian yang kurang baik dari beberapa masyarakat yang dilayani.

E. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep sudah

cukup baik dan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Prosedur*) yang ada. Faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yang masih perlu diperbaiki adalah faktor sistem pelayanan terutama dalam masalah keterbukaan biaya masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan faktor Organisasi dan faktor Aparatur sudah cukup baik dengan kata lain Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep masih perlu adanya perbaikan.

Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Badan masih perlu diupayakan melalui rekrutmen pegawai dengan tingkat pendidikan yang memadai untuk menambah kualitas sumber daya manusia yang ada; perlu lebih terbuka mengenai rincian biaya, terutama mengenai biaya pembuatan sertifikat tanah melalui program nasional (PRONA); perlu mempermudah akses untuk masyarakat dalam proses pelayanan, terutama perlunya website atau info-info secara online untuk mempermudah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan perlu memberikan wadah untuk masyarakat memberikan kritik dan sarannya untuk perbaikan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

A.P, perlindungan. (1982). *Pedoman pelaksanaan UUPA dan tata cara PPAT*. Bandung: Alumni.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta

Batinggi, Ahmad. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah: STIA LAN*.

Bogdan, R.C dan Biklen, S.K. (1982). *Qualitative Research For Education : An Introduction to Theory and Methods*. Boston : Allyn and Bacon, inc.

Djaenuri, H.M. Aries, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP Press.

Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Harsono, Boedi. (1962). *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan UUPA, Isi dan Pelaksanaannya*. Cetakan I: Penerbit Jembatan Kencana.

Kristiadi, J. (1998). *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, Pengembangan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.

Kusuma, S.A. (1987). *Konservasi Sumberdaya Tanah dan Air*. Jakarta: Kalam Mulia.

Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I*. Yogyakarta : Penerbit Buku UPP AMP YKPN.

- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S., (2010), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Persada.
- Poerwandani, E. Kristi. (1998). *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indoonesia.
- Prabowo. (1996). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. (1997). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etikadan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins.(1995). *Buku Ajar Patologi 1.Edisi 4*. Jakarta: EGC.
- Santoso, Urip, 2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah*. Jakarta: Rosdakarya.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soetopo. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rinika Cipta.
- Supriatna, T. (1997). *Birokrasi pemberdayaan dan pengentasan kemiskinan*. Bandung: Humaniora Utama press.
- Supriyanto, E dan Sugiyanti, S. (2001). *Operasional layanan prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Thoha, Miftah, 1995. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: RajaGrafindo

Perundang-Undangan

Peraturan Pemerintah No 128 Th 2015
Tentang Jenis Penerimaan Negara
Bukan Pajak

Peraturan Pemerintah No 24 Th. 1997
Tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah No 65 Th. 2005
Tentang Penyusunan dan Peraturan
Standar Pelayanan Minimal

Undang-Undang No 23 Th. 2014
Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No 5. Th 1960
Tentang Peraturan Dasar Pokok-
Pokok Agraria

Website

Ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id (Diakses
pada 02 Novembebr 2017
Pukul 00.35 WIB)

[Http://newsmadura.com](http://newsmadura.com) (Diakses pada
29 September 2017 Pukul 20..33
WIB)

[Http://supremasihukum-helmi](http://supremasihukum-helmi) (Diakses
pada 05 November Pukul 19.19
WIB)

Sitedi.uho.ac.id/uploads_sited (diakses
pada 20 September 2017 Pukul
19.27 WIB)

Bpn.go.id (diakses pada 17 November
2017 Pukul 21.49 WIB)

Yuli Kurniyati, Bening Hadilinatih. 2015.
PENGEMBANGAN
KESWADAYAAN KELOMPOK
PEW SEBAGAI STRATEGI
PEMBERDAYAAN EKONOMI
BERBASIS KEWILAYAHAN DI
KOTA YOGYAKARTA. Jurnal
Maksipreneur, Vol.V, No. 1,
Desember 2015 Hal 160-179,
<http://dx.doi.org/10.30588/jmp.v5i1>