

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN DOKUMEN PERTANAHAN DI KANTOR KECAMATAN TATANGA KOTA PALU

Abu Hanifa Samsu

hanifa.s_abu@yahoo.co.id

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This research aims at analyzing the quality of public service in land documents handling in Tatanga District Office, Palu City and the factors which influence. The informants of this research are 9 persons consist of 5 government employees and 4 people. This research uses a purposive sampling technique to select the informants. The techniques of the data collection are observations, interviews, and documentations. The result of this research indicates that the quality of public services in land documents handling in Tatanga District Office, Palu City is not maximal yet. It can be seen from the 5 indicators which become a benchmark in this research, they are: Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy and Reliability. There are only two indicators which properly fulfilled namely the response of the apparatus to the people who are in difficulty in handling land documents and empathy indicator which indicates that the district officers have treated the people rightfully, while the assurance, tangible and reliability indicators are in less maximal category. From several parameters used, like assurance indicator which has one of knowledge aspects, the apparatus of Tatanga is not satisfying yet. From the physical evidence indicator that has three aspects of handling support of land documents, the waiting room condition is not based on what people expect. While from the aspect of reliability which has right appointment of land document service completion is not proven yet.

Keywords: *Service Quality, Responsiveness, Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability.*

Kecamatan Tatanga sebagai salah satu wilayah administratif baru yang ada di Kota Palu, terbentuk 2012 sebagai hasil dari pemekaran wilayah Kecamatan Palu Selatan dan sebagian Palu Barat menjadi 6 kelurahan yang memiliki 1 kantor kecamatan yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik. Sesuai dengan tugas Kantor Kecamatan Tatanga yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat kecamatan yang memiliki salah satu bentuk pelayanan berupa pelayanan di bidang administrasi pertanahan yang berlandaskan Peraturan Pemerintah No. 37/1998 tentang peraturan jabatan pejabat pembuat akta tanah yang menyatakan bahwa: "PPAT Sementara adalah Pejabat Pemerintah yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT di daerah yang belum cukup

terdapat PPAT setelah masyarakat melakukan kesepakatan jual beli mereka."

Maka sebagai pejabat pembuat akta tanah seyogyanya dapat mengoptimalkan bentuk pelayanan pengurusan dokumen pertanahan yang diberikan kepada masyarakat, mengingat pengurusan dokumen pertanahan merupakan salah satu tugas pelayanan yang cukup intens di Kantor Kecamatan Tatanga. Berdasarkan data Kecamatan Tatanga pada tahun 2013 hingga pertengahan 2014 ada 640 dokumen pertanahan yang mereka terbitkan, sehingga tentunya pemberian kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen pertanahan merupakan hal yang mutlak untuk dilaksanakan.

Namun kenyataannya pengurusan dokumen pertanahan yang terdiri dari pembuatan akta tanah dan surat penyerahan tanah di Kecamatan Tatanga belum sesuai

dengan standar kualitas pelayanan, pendapat ini muncul sesuai pengamatan awal penulis dalam pelayanan pengurusan dokumen pertanahan dimana dalam pengurusan dokumen tersebut belum memberikan jaminan waktu pengurusan, keterbatasan informasi mengenai mekanisme pengurusan serta kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Ditambah lagi berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Kafrawi (2014: 94) yang mengatakan bahwa: “Jumlah personil di Kantor Kecamatan Tatanga belum memadai di tengah tugas dan fungsi yang cukup kompleks serta sarana yang sangat minim dan beberapa pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas terutama dalam tugas pelayanan.” Oleh karena itu, menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu berdasarkan teori yang dikemukakan Parasuraman ((2001: 32) yang memiliki tolak ukur *Responsiviness*, *Asurance*, *Tanggible*, *Empahty*, dan *Realibillity* karena penulis menganggap teori tersebut relevan dengan fokus kajian penelitian yang akan dibahas terutama dalam kaitannya pemberian pelayanan dokumen pertanahan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pengurusan dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu.

METODE

Jenis penelitian adalah desain kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu kemudian teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan yang terbagi dalam dua bagian yaitu melalui observasi dan wawancara. informan dalam penelitian ini berjumlah 9 Orang yakni ditentukan dengan cara *pruposive*, Subyek penelitian yang dipilih adalah informan yang mempunyai keterlibatan dan kompetensi terkait dengan masalah kualitas pelayanan publik dalam

pengurusan dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu. Teknik analisis data digunakan triangulasi yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai kedudukan, tugas pokok dan fungsinya, organisasi pemerintah kecamatan memiliki peran yang strategis dalam melakukan pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat karena berada pada posisi terdepan selaku perangkat daerah otonom yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, seyogyanya pemberian pelayanan harus mengedepankan kualitas sesuai standar yang ada sehingga masyarakat sebagai objek pelayanan yang telah berkontribusi atas pajak yang mereka keluarkan dapat menerima hak-hak yang sama sebagai warga negara melalui pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga dengan menggunakan beberapa fokus kajian dari indikator penelitian sehingga dapat diungkapkan fenomena yang berkaitan dengan masalah kualitas dalam pemberian pelayanan. Hal ini dapat dikemukakan melalui fokus kajian kualitas pelayanan yang meliputi:

Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Meskipun organisasi publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi, masyarakat atau warga negara adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintah, sehingga respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap menjadi sesuatu yang sangat urgen dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Parasuraman. dkk. *dalam* Lupiyoadi & Hamdani (2006: 182) daya tanggap

(*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Dari pendapat tersebut, maka dapat penulis simpulkan bahwa daya tanggap adalah bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima, daya tanggap ditentukan oleh pemberian pelayanan yang dapat menciptakan respon yang positif. Dalam dimensi ini peneliti memfokuskan satu aspek pernyataan untuk meneliti daya tanggap dalam kualitas pelayanan pengurusan dokumen pertanahan di Kecamatan Tatanga Kota Palu. Adapun pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

Aparatur Kecamatan Tanggap dalam Melayani Masyarakat

Menyangkut tentang kesiapan pegawai ini, sangat erat kaitannya dengan kesadaran pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini kesadaran memberikan pelayanan harus menjadi sikap dan perilaku bagi seluruh pegawai dalam melaksanakan pelayanan khususnya pengurusan dokumen pertanahan. Kesadaran memberikan pelayanan menunjukkan seberapa besar antusias dan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Sikap tersebut dapat dinilai dari seberapa tanggap aparatur kecamatan dalam membantu/melayani masyarakat yang merasa kesulitan ketika akan mengurus dokumen pertanahan. Berdasarkan penelitian, daya tanggap yang dimiliki aparatur Kantor Kecamatan Tatanga dalam pengurusan dokumen pertanahan dapat dikatakan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Novlin, S.Pd, merupakan salah satu masyarakat Kecamatan Tatanga, mengatakan bahwa:

“Beberapa personil kecamatan tatanga telah memberikan respon yang baik sesuai dengan harapan saya, dimana beberapa petugas di sana pada saat berkunjung saya dilayani dengan baik seperti pada saat saya masuk petugas membukakan pintu dan setiap saya minta petunjuk saya diarahkan dengan baik dan diantar kepada petugas yang perlu saya temui. Selanjutnya setiap memberikan informasi kepada saya tentang mekanisme pengurusan dokumen pertanahan petugas tersebut selalu menjawab dengan jelas sehingga saya merasa terbantu untuk menyiapkan syarat-syarat yang perlu dipenuhi.”

(Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2014)

Pendapat tersebut diperkuat dengan pendapat yang diungkapkan oleh salah seorang informan lainnya yang menyatakan:

“Saat pengurusan dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga saya merasakan respon yang diberikan oleh aparatur kecamatan cukup baik dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan saya seputar kesalahan penulisan data pada dokumen yang saya terima. Namun untuk mendapatkan informasi tersebut biasanya pegawai yang melayani urusan saya akan mengarahkan untuk bertemu camat atau sekertaris camat sehingga apabila mereka tidak berada di tempat dengan begitu saya akan menunggu beberapa saat atau lebih dari itu saya akan kembali esok hari.”

(Hasil wawancara dengan Zubaeda tanggal 18 Desember 2014)

Dari pendapat tersebut, dalam melihat daya tanggap pegawai Kecamatan Tatanga terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat, dapat dikatakan sudah cukup baik. pendapat tersebut berdasarkan Tjiptono, (2005:121) mengatakan bahwa: “Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih

rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.” Respon yang cukup baik yang ditunjukkan aparat Kecamatan Tatanga dalam melayani pengurusan dokumen pertanahan juga dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara bersama Sekertaris Camat, sebagai berikut:

“Dalam menanggapi masyarakat yang memiliki keluhan kami siap baik itu dalam keluhan cacatnya dokumen dan lain-lain. Kami siap memperbaikinya berapa kalipun hal tersebut terjadi. cara saya meminimalisir masalah tersebut biasanya saya meminta kepada masyarakat yang mengurus dokumen pertanahan untuk membaca kembali data-data dokumen secara teliti sebelum dokumen tersebut dibawah tetapi apabila dokumen tersebut dikebalikan karna ditemukan kejanggolalan kami siap memperbaikinya kembali.”

(Hasil wawancara dengan Sekertaris Camat Johan Wahyudi, S.STP. M.Si tanggal 10 November 2014).

Dengan demikian, daya tanggap yang cukup baik yang dimiliki pegawai di Kantor Kecamatan Tatanga seyogyanya dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, dimana terwujudnya kualitas pelayanan pada dasarnya terwujud berdasarkan penilaian penerima layanan, sehingga daya tanggap yang baik perlu untuk selalu dioptimalkan oleh aparatur kecamatan.

Jaminan (Accurance)

Dimensi *Assurance* adalah pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Aparatur kecamatan yang berpengetahuan memadai serta ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Lupiyoadi & Hamdani, (2006:182) mendeskripsikan indikator jaminan yaitu

meliputi pengetahuan pegawai, keramahan tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, sehingga akan menimbulkan keamanan dan akan menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, dan kesopansantunan para pegawai kecamatan dapat menumbuhkan rasa keyakinan masyarakat kepada pegawai.

Di samping itu jaminan akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena apa yang diinginkan masyarakat dapat dipenuhi oleh pemberi pelayanan yaitu dengan pengetahuan dari pegawai kantor kecamatan tersebut. Kesopanan dan keramahan dari pegawai akan membuat masyarakat merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan. Hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas. Dalam dimensi ini peneliti mencoba menggunakan beberapa aspek pernyataan guna mengukur kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen pertanahan sebagai berikut:

Pengetahuan Aparat Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan terutama dalam dimensi jaminan, aspek pengetahuan yang dimiliki aparatur Kecamatan Tatanga seyogyanya harus ditingkatkan mengingat dalam pengurusan dokumen pertanahan yang volume pengerjaannya lebih intens dibandingkan bentuk pelayanan lainnya, namun dalam kenyataannya aspek pengetahuan yang dimiliki aparatur kecamatan belum maksimal. Pendapat tersebut muncul berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan

menanyakan salah satu pegawai, sebagai berikut:

“Di kecamatan ini yang menjadi PPATS (pejabat pembuat akta tanah sementara) adalah camat sesuai aturan yang berlaku dan yang menjadi pengurus penerbitan dokumen pertanahan berjumlah 3 orang pegawai, namun dari 3 orang pegawai yang ditunjuk melayani dokumen pertanahan baru satu orang yang memiliki sertifikat pelatihan yang diberikan oleh Badan Pertanahan melalui proses pelatihan khusus yaitu sekertaris kecamatan, memang seyogyanya setiap petugas pelayanan dokumen pertanahan harus sudah memiliki sertifikat tersebut”.

(Hasil wawancara dengan Muh.Taufan tanggal 18 November 2014)

Pendapat di atas dipertegas dengan hasil wawancara penulis bersama Yohan Wahyudi, S.STP. M.Si selaku Sekertaris Camat sebagai berikut:

“Memang benar camat tatanga belum mendapatkan diklat (pendidikan dan pelatihan) yang diadakan oleh pertanahan sehingga dalam pelaksanaan teknisnya seringkali saya yang harus menanganinya. Kebetulan, saya telah mengikuti dan berpengalaman sebelumnya pada bidang tersebut walaupun itu bukan menjadi tugas dan fungsi utama saya. Namun, untuk administrasiannya saya bertanggung jawab kepada camat”.

(Hasil wawancara tanggal 10 November 2014)

Pemberian pelatihan yang dilakukan Badan Pertanahan kepada pegawai seyogyanya sangat perlu diikuti oleh aparatur yang diberikan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dokumen pertanahan mengingat pengurusan dokumen pertanahan merupakan hal yang sangat intens karena di samping dapat mencegah kesalahan juga dapat mempermudah dalam melaksanakan tugasnya sehingga mereka mampu memahami dan menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal. Oleh karena itu,

pengembangan sumber daya aparatur pemerintah kecamatan perlu terus mendapat perhatian, khususnya bagi pegawai yang belum memiliki tingkat pendidikan yang memadai dan pelatihan yang diadakan oleh instansi terkait sehingga akan berpengaruh pada jaminan kepada masyarakat.

Sikap ramah dan Sopan Aparat Kecamatan

Gaspersz (2008: 2), “Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada interaksi langsung.” Pada interaksi langsung, komunikasi antara petugas dan warga masyarakat sangat penting sekali untuk membina hubungan yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Oleh sebab itu, sikap yang perlu dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Tatanga dalam melayani masyarakat seyogyanya adalah menerima dengan ramah terhadap masyarakat dengan sikap sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, dan tidak menimbulkan keraguan, dengan sikap aparatur yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan pengurusan dokumen pertanahan, dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai.

Di Kecamatan Tatanga sikap ramah dan santun sudah terpenuhi dengan cukup baik dimana setiap aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pengurusan dokumen pertanahan terlihat sangat ramah. Hal tersebut berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan salah satu informan mengenai keramahan petugas pelayanan dokumen pertanahan sebagai berikut:

“Pada saat saya mengurus dokumen pertanahan di Kantor Camat Tatanga petugas yang melayani saya cukup ramah, mereka sering tersenyum dalam percakapan yang

kami lakukan. Pada saat peninjauan lokasi pun kami sering berbincang antara petugas dengan saya.”

(Hasil wawancara dengan M. Robby tanggal 31 Oktober 2014)

Berdasarkan hasil wawancara di atas pegawai Kecamatan Tatanga memang memiliki sikap ramah yang sangat baik dalam melayani masyarakat yang sedang mengurus dokumen pertanahan dimana pegawai sering berbincang dan bercanda dengan masyarakat sehingga beberapa masyarakat yang penulis amati menunjukkan sikap aman, tidak ragu-ragu untuk bertanya dan tidak merasa takut. Berdasarkan wawancara penulis dengan Camat Tatanga yang mengurus dokumen pertanahan menuturkan:

“Hampir setiap pegawai di sini kami ajarkan agar bersikap ramah terhadap masyarakat. kami sering berbinjangan dengan masyarakat di ruangan selayaknya teman dalam situasi keluhan dan pertanyaan atau setelah mereka selesai dengan urusan mereka kadang mereka bercerita pengalaman kerja mereka ataupun apapun selama itu tidak mengganggu urusan kami dan masyarakat tersebut tidak mencoba menyalahi aturan.”

(Hasil wawancara tanggal 25 November 2014)

Keramahan menjadi sangat penting dimana menggeliatnya reformasi birokrasi belakangan ini sebagai dampak dari tumbuhnya keinginan masyarakat atas pelayanan yang berkualitas sehingga bagi organisasi publik harus terus menerus memberikan pelayanan yang optimal baik pra dan pasca pelayanan. Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika masyarakat berhubungan langsung. Salah satu yang dapat ditangkap oleh masyarakat adalah keramahan dan kesantunan dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sarana dan prasarana, serta kemudahan informasi yang bisa didapatkan masyarakat dari fasilitas yang ada. Dalam hal ini, Menurut Parasuraman (2001:78): “Masyarakat akan mempunyai persepsi bahwa suatu birokrasi mempunyai kualitas pelayanan yang baik bila memiliki sarana fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu, dan lain-lain serta penampilan (kerapian) personil secara fisik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.” Pentingnya penyediaan fasilitas fisik yang memadai juga tercermin dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 poin (d) dan (e) yang menyatakan: “menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.” Singkatnya, jika aspek-aspek *tangible* terwujud maka harapan terhadap pelayanan yang lain akan baik. Oleh karena itu, penting bagi suatu birokrasi yang memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* dapat terpenuhi. Pada dimensi ini peneliti menggunakan beberapa aspek pernyataan guna mengukur kualitas pelayanan pada dimensi ini, untuk lebih lengkapnya dapat dikemukakan sebagai berikut:

Sarana Pendukung dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan.

Sarana yang ada pada Kecamatan Tatanga dapat dikatakan belum terpenuhi dengan baik dimana berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan sarana penunjang dalam pengurusan dokumen pertanahan dapat dikatakan belum lengkap padahal intensitas tugas pengurusan dokumen pertanahan yang sangat tinggi. Seyogyanya Kantor Kecamatan Tatanga wajib memberikan fasilitas maupun

kelengkapan alat yang memadai, ditunjang dengan peralatan yang *modern* sangatlah perlu dalam memberikan pelayanan publik dewasa ini. Seperti belum adanya jaringan internet, perangkat telpon, papan informasi alur pengurusan dokumen pertanahan dan lain-lain tentunya akan menyulitkan masyarakat dalam mencari informasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kasub kepegawaian dan Umum:

“Dengan volume pengurusan dokumen pertanahan yang cukup intens di kantor kecamatan ini, alangkah baiknya setiap pegawai yang memberikan pelayanan terutama dalam pengurusan dokumen pertanahan memiliki sarana penunjang seperti laptop dan print misalnya (di setiap meja). Sehingga pekerjaan tersebut akan terselesaikan dengan cepat.”

(Hasil wawancara bersama Nafsiah R. Zaenong, S.E tanggal 13 November 2014)

Sejalan dengan hal tersebut, respon terhadap sarana penunjang pelayanan dokumen pertanahan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dari Kantor Kecamatan Tatanga dan hal tersebut bisa menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum memadai. Sesuai dengan pendapat beberapa informan yang mengurus dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga belum puas dengan sarana yang ada. Respon tersebut berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama beberapa informan di kecamatan tatanga yang pernah berhubungan langsung dalam pengurusan dokumen, dimana salah satu informan berpendapat, bahwa:

“Sarana yang ada di Kantor Kecamatan Tatanga dalam pengurusan dokumen pertanahan, yang saya lihat masih jauh dari harapan. Belum adanya informasi yang mudah didapatkan dari sarana yang dimiliki seperti perlengkapan untuk mengetahui alur informasi pengurusannya, dan yang paling penting belum tersedianya prangkat telpon kantor sehingga saya harus mengecek beberapa kali penerbitan dokumen saya.”

(Hasil wawancara dengan Zubaeda tanggal 18 Desember 2014)

Respon yang diberikan oleh informan dalam menilai sarana yang ada belum cukup baik yaitu masih kurangnya sarana penunjang lainnya sehingga terkesan waktu pengerjaannya akan memakan waktu lama. Menanggapi kekurangan sarana pendukung pelaksanaan pelayanan dokumen pertanahan berikut hasil wawancara dengan Sekertaris Camat Tatanga.:

“Pelayanan dokumen pertanahan cukup intens di kecamatan ini, pada tahun 2013 – pertengahan 2014 saja ada kurang lebih 640 surat keterangan yang kami terbitkan. Sehingga, memang perlu adanya penambahan sarana penunjang lain ataupun Tim. Adapun cara lain yang kami lakukan dalam meminimalisir masalah ini biasanya kami bekerja sama dengan kelurahan dalam pendistribusian dan pengkajian dalam pelayanan tersebut.”

(Hasil wawancara tanggal 20 November 2014)

Dari beberapa informasi di atas peneliti menyimpulkan pada aspek sarana pendukung dalam pengurusan dokumen pertanahan, penulis menilai harapan masyarakat jauh lebih besar dari apa yang dirasakan sehingga perlu adanya pembenahan dari aspek ini agar supaya masyarakat yang menerima pelayanan tersebut akan merasa puas.

Ruangan Tunggu yang Memadai Guna Kenyamanan Pelayanan.

Ruang pelayanan yang nyaman dapat meningkatkan produktifitas kerja dan perasaan betah bagi masyarakat yang menunggu. Untuk itu ruang tunggu pelayanan hendaknya dibuat agar nyaman dan tidak membosankan. Dalam hal ini faktor yang perlu dipertimbangkan adalah menyediakan ruang tunggu yang nyaman. Kenyamanan pertama yang dapat dinikmati oleh masyarakat adalah tersedianya tempat duduk yang menyenangkan, yakni tempat duduk yang dapat membuat mereka rileks.

Itulah sebabnya ruang tunggu sering menggunakan kursi khusus ruang tunggu dan suhu ruangan yang sejuk juga mempengaruhi betah dan tidaknya masyarakat untuk menunggu. Menurut Tandjung (2004:112). "Prasarana yang berkaitan dengan penerima layanan juga harus diperhatikan oleh pemberi layanan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan (penilaian) penerima layanan dalam mendapatkan suatu jasa."

Sejalan dengan hal di atas ruang tunggu yang ada di Kantor Kecamatan Tatanga berdasarkan hasil penelitian belum memenuhi salah satu komponen penting dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat. Kursi ruang tunggu yang berupa kursi plastik dan keterbatasan AC di ruangan, menjadi kendala dalam menciptakan rasa nyaman pada masyarakat. Pendapat di atas berdasarkan hasil observasi penulis dan hasil wawancara dengan salah satu informan yang pernah menggunakan jasa layanan di Kantor Kecamatan Tatanga, menyatakan:

"Ruang tunggu di Kantor Kecamatan Tatanga bisa saya katakan belum baik, kursi yang digunakan untuk menunggu adalah kursi plastik yang tegap dan AC yang berada di ruang tunggu hanya berjumlah satu buah dan berada di depan pintu tempat saya masuk, padahal luas ruangan yang cukup luas mengakibatkan AC tidak begitu sejuk namun adanya televisi membantu saya mengurangi kebosanan dalam menunggu".

(Hasil Wawancara dengan Nurdin tanggal 22 Desember 2014)

Oleh karena itu pelayanan ruangan ini harus dilihat dari kebutuhan petugas dan masyarakat. Kebutuhan petugas dalam memberikan pelayanan dalam ruangan ini adalah kemudahan dalam distribusi dokumen pelayanan, baik dalam menerima dokumen pelayanan maupun menyerahkan dokumen pelayanan kepada petugas yang akan memproses dokumen, sedangkan kebutuhan

masyarakat dalam ruangan adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang nyaman, sehingga dalam mendesain ruang tunggu hendaknya mempertimbangan agar masyarakat merasa betah tidak mondar-mandir untuk menemui beberapa petugas pelayanan.

Penampilan atau Kerapian Personil Kecamatan.

Dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pengurusan dokumen pertanahan, penampilan personil yang rapi akan menimbulkan kesan baik kepada masyarakat sehingga akan menimbulkan penilaian terhadap pemberi pelayanan. Dalam hal ini berdasarkan penelitian di lapangan, penulis masih menemukan beberapa pegawai yang belum disiplin dalam menjalankan aturan terutama dalam masalah penampilan pegawai. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu informan yang sedang mengurus dokumen pertanahan yang penulis tanyakan mengenai aspek kerapian pegawai yang melayani, mengatakan:

"Masih ada beberapa pegawai yang belum menggunakan atribut dengan lengkap dan baik seperti masih ada beberapa pegawai yang memakai sandal jepit dalam melayani urusan saya serta terkadang saya perhatikan atribut (seragam PNS) yang mereka gunakan ada yang berbeda antara salah satu personil dengan personil lainnya juga tidak dipasang dengan rapih."

(Hasil wawancara dengan M. Robby 31 Oktober 2014)

Dari pendapat masyarakat di atas tentu perlu adanya disiplin pegawai serta ketegasan dalam memahami pentingnya kerapian dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat akan beranggapan bahwa mereka merasa dihargai sama seperti yang lainnya. Untuk mengatasi masalah penampilan tersebut, camat tatanga memang sudah memberikan beberapa sanksi terhadap pegawainya pendapat ini berdasarkan hasil wawancara berikut:

“Sebenarnya teguran ada dalam masalah ini, merujuk dalam aturan kepegawaian, dimana saya memberikan teguran lisan pada setiap pegawai saya yang tidak tertib dalam menggunakan atribut jika terulang maka saya akan membuat teguran tertulis dan apabila terulang lagi maka ada teguran disiplin. Namun sebagai pemimpin tugas saya terkadang memang tidak selalu berada di tempat terkadang ada tugas yang mewajibkan saya untuk bertugas di luar sehingga untuk mengawasi hal demikian memang cukup sulit.”

(Hasil wawancara dengan Camat Tatanga tanggal 25 November 2014)

Dengan demikian, berdasarkan beberapa informasi di atas, bahwa kesadaran pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan asumsi positif dari masyarakat. Menurut Moenir (2014:88) bahwa: “Kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik dapat mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik.” Kesadaran akan pentingnya pelayanan yang berkualitas ternyata bisa dicerai dengan hal-hal yang kecil seperti kerapihan misalnya, kerapihan yang kurang baik akan menimbulkan asumsi masyarakat kecil bahwa mereka tidak dilayani seperti masyarakat menengah ke atas. Oleh sebab itu perlu adanya dorongan dari pimpinan untuk menumbuhkan kesadaran yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka lakukan serta konsistensi akan aturan yang berlaku menjadi hal yang harus diprioritaskan.

Empati (*empathy*)

Parasuraman, dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pemberi layanan kepada masyarakat seperti kemudahan untuk menghubungi kantor/pemberi layanan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan

usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan masyarakat, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai atas masyarakat akan melahirkan pelayanan yang berkualitas. Pada dimensi ini peneliti menggunakan aspek pernyataan yaitu sebagai berikut:

Aparat Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan Berprilaku Adil.

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat tidak akan merasa *diskriminasi* akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah khususnya di Kecamatan Tatanga.

Mengenai pelayanan dokumen pertanahan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Tatanga kepada masyarakat yang memiliki kepentingan akan hal tersebut berdasarkan hasil observasi adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme para pegawai dalam melaksanakan tugas serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai di dalam proses pengurusan dokumen pertanahan.

Namun demikian masih ada anggapan dari informan masyarakat yang menyatakan berbeda antara perilaku kenal orang dalam dan tidak. Menurut Novlin yang penulis wawancarai menyatakan bahwa:

“Sudah menjadi rahasia publik di setiap instansi pemerintah apalagi daerah dalam memberikan pelayanan biasanya akan

membedakan antara keluarga dan masyarakat atau antara masyarakat yang dikenal baik dengan yang tidak dan tidak menutup kemungkinan hal yang sama terjadi pula di Kantor Kecamatan Tatanga.”

(Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2014)

Namun hal tersebut dibantah oleh Pemerintah Kecamatan Tatanga. Pendapat tersebut diungkapkan oleh Muh. Taufan yang menyatakan bahwa:

“Pengurusan dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga semuanya melalui tahapan proses baik itu peninjauan tanahnya ataupun pengurusan dokumennya, jadi kami tidak bisa mempercepat waktu pengurusannya baik itu keluarga ataupun masyarakat yang lain, kami memperlakukan hal yang sama. Namun biasanya pemohon belum melengkapi persyaratan yang ada sehingga kami akan memprioritaskan berkas yang telah memenuhi persyaratan.”

(Hasil Wawancara tanggal 18 November 2014)

Dari pendapat tersebut, maka penulis beranggapan bahwa sikap adil telah diupayakan oleh para pegawai Kecamatan Tatanga khususnya dalam melayani pengurusan dokumen pertanahan namun masih adanya kendala seperti kelengkapan berkas yang belum memenuhi persyaratan sehingga masyarakat merasa bahwa hal tersebut bisa cepat terselesaikan asalkan mereka kenal baik dengan pegawai kecamatan. Tidak membedakan antara berkas pemohon dokumen pertanahan antara masyarakat satu dengan yang lainnya selama persyaratan mereka memenuhi syarat merupakan sikap tegas pegawai dalam pelayanan sehingga akan menimbulkan perilaku yang adil terhadap seluruh lapisan masyarakat yang berada di Kecamatan Tatanga. Islamy (2002:4) mengemukakan bahwa setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali. Oleh sebab

itu, perilaku adil sangatlah penting dalam membangun citra pelayanan publik sehingga masyarakat akan merasa puas atas pajak yang selama ini mereka keluarkan dimana organisasi publik bergantung pada pajak tentunya harus menyadari akan pentingnya perilaku adil tersebut.

Kehandalan (*Reliability*)

Hal ini merujuk konsistensi penyelenggara pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dan organisasi penyedia layanan. Oleh karena itu konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap penyelenggaraan pelayanan, sehingga terjalin kepercayaan antara masyarakat dan pihak pemerintah kecamatan.

Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Indikator yang dapat diukur dari *reliability* adalah: Memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu Untuk mengukur dimensi tersebut peneliti menggunakan pernyataan sebagai berikut:

Tepat Janji Waktu Penyelesaian Pelayanan Dokumen Pertanahan

Pernyataan pertama pada dimensi *reliability* adalah pernyataan yang berkaitan dengan aparatur Kecamatan Tatanga tepat janji waktu dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan. Aparatur Kecamatan Tatanga selaku perangkat daerah yang tentunya memberikan pelayanan publik berpedoman terhadap aturan yang dikeluarkan oleh Negara tentu juga harus melaksanakan standar kualitas pelayanan yang memiliki salah satu aspek jangka waktu pelayanan.

Berdasarkan sub bagian sebelumnya Kantor Kecamatan Tatanga belum memiliki sarana yang memadai sehingga tidak diragukan lagi dalam pengurusan dokumen pertanahan akan memakan waktu pelayanan yang belum efisien mengingat banyaknya pelayanan yang harus dikerjakan khususnya dalam pengurusan dokumen pertanahan ditambah kekurangan personil menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan salah satu informan dalam menanggapi waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan dokumen pertanahan, sebagai berikut:

“Pegawai kecamatan dalam mengurus dokumen pertanahan yang saya ajukan, dari tahap peninjauan sampai penerbitan dokumen pertanahan biasanya memakan waktu 5 hari bahkan lebih. Untuk pengurusan dokumen pertanahan sendiri yang pernah saya urus pada kantor kecamatan baru sebanyak dua kali.”

(wawancara dengan Nurdin tanggal 22 Desember 2014)

Selanjutnya, menurut informan lain yang menyatakan pengerjaan dokumen pertanahan belum sesuai janji pengerjaan yaitu pendapat yang dikemukakan oleh Zubaeda, bahwa:

“Pengurusan Akta Jual Beli yang pernah saya lakukan di Kantor Kecamatan Tatanga seingat saya memakan waktu kurang lebih satu minggu pengerjaan padahal dokumen saya telah memenuhi syarat-syarat yang ada dalam pengurusan dokumen pertanahan”.

(Hasil wawancara tanggal 18 Desember 2014)

Dari pendapat di atas dan observasi yang dilakukan penulis dapat dikatakan bahwa waktu pengerjaan suatu dokumen pertanahan terkadang belum terlaksana sesuai dengan janji dari pemberi pelayanan, masalah tersebut dikarenakan beberapa kendala seperti kurangnya sarana penunjang serta tingginya intensitas pengurusan dokumen pertanahan.

Pendapat tersebut dibenarkan oleh salah satu pegawai yang menyatakan bahwa:

“Tingginya pengurusan dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga pada waktu tertentu memang tidak seimbang dengan sarana penunjang yang ada dalam membantu pelayanan dokumen pertanahan, sehingga menjadi kendala kami dalam mengurus dokumen tersebut secara tepat waktu”.

(Hasil Wawancara dengan Fatma S.E tanggal 16 November 2014)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan Kantor Kecamatan Tatanga belum memberikan pelayanan dokumen pertanahan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dikarenakan masih ada beberapa kendala sehingga tidak dapat terpenuhi secara akurat. Padahal aspek ini cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik karena apabila aspek ini tidak terpenuhi maka akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemberi layanan yaitu Kantor Kecamatan Tatanga.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dengan demikian Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu berdasarkan hasil penelitian belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan 5 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian hanya dua fokus kajian yang terpenuhi yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*) dan indikator empati (*empathy*). sedangkan indikator lain seperti jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*) dalam kategori belum berhasil dengan baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka yang menjadi rekomendasi penulis yaitu, disarankan kepada Pemerintah Daerah Kota Palu mewajibkan kepada aparatur Kecamatan Tatanga untuk mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan dokumen pertanahan dan mengikuti kursus-kursus aparatur pemerintah dari

stakeholders terkait serta perlu adanya motivasi yang diberikan oleh camat kepada bawahannya untuk meningkatkan kualifikasi pendidikan yang dimiliki. Kemudian, pemerintah terkait perlu memperhatikan dan segera merealisasikan pembangunan gedung Kantor Kecamatan Tatanga yang dianggap layak untuk penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dapat mewujudkan bentuk kualitas pelayanan lainnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Selanjutnya penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan jurnal ini dan penyelesaian studi pada Program Magister Administrasi Publik adalah berkat motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda tercinta Samsu A.Sahibo dan Faridah dengan penuh kasih sayang memberikan dorongan dan terima kasih pula khususnya kepada pembimbing Dr. Muzakir Tawil, M.Si dan Dr. Intam Kurnia, M.Si. yang selalu memberikan masukan serta penuh kesabaran telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini sebagaimana mestinya. Semoga Allah SWT. Selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya kepada beliau berdua.

DAFTAR RUJUKAN

- Gasparsz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kafrawi Al Kafiah, 2014, *Akuntabilitas Kinerja Organisasi di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Tesis. Untad.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta. Salemba Empat.
- Moenir, HAS. 2014, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi aksara.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Malang. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta. Andi offset,
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.