

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN DOKUMEN PERTANAHAN DI KANTOR KECAMATAN SIGI BIROMARU KABUPATEN SIGI

**Rahma Rini**

*Amhatho@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*This study aimed to analyze the quality of public services in land document handling at the District Office of Sigi Biromaru Sigi Regency. Informants in this study amounted to 9 people, consisting of four employees and five people. Technique used in determining the informants was purposive selection, or choosing informant deliberately. Data collection techniques in this study were observations, interviews, and documentations. The result shows that the quality of public services in land document handling at the District Office of Sigi Biromaru had not been implemented optimally. This was evidenced by three of the five indicators used as benchmarks in this study, namely a. Reliability whose parameter was keeping time appointments: the land document completion was not in accordance with the time appointed; b. Tangible (Physical Evidence) whose three aspects, namely land document handling supporting facilities, waiting room situation, and tidiness of Sigi Biromaru District's apparatus: the three aspects had not been implemented in accordance with the expectations; and c. Assurance whose knowledge aspect: from the two employees, there had been no one who ever follow any training with regard to land document handling. Only two indicators were fulfilled properly, namely d. Responsiveness given by the District Government's officials to the people who were experiencing difficulties in land document handling had been good, and e. Empathy which indicated that the District Government's officials had treated people fairly.*

**Keywords:** *Quality of Service; Reliability; Tangible; Responsiveness; Assurance; Empathy*

Dewasa ini, kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang urgen dan perlu mendapatkan perhatian negara, hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari pada birokrasi Negara yang seyogyanya diselenggarakan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan serta pemenuhan hak-hak rakyat.

Dalam hubungan itu, reformasi birokrasi di Indonesia dengan penetapan berbagai kebijakan dan regulasi pada penataan sektor publik adalah sebagai upaya yang diharapkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas, baik

pada masa kini maupun pada masa mendatang.

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah maka pemerintah sebagai pelayan publik yang mendapat mandat tugas dari masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik harus senantiasa mengacu pada terciptanya kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Dengan demikian pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang berkualitas adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pada umumnya, masyarakat memahami kesalahan pelayanan publik merupakan kesalahan yang 'sepele' dan tidak terlalu penting (*trivial matters*). Padahal kesalahan

pelayanan publik tersebut dapat menimbulkan kerugian *materiil* dan *immateriil* serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara. Oleh karena itu untuk mengantisipasi dan meminimalisir kesalahan-kesalahan pelayanan publik tersebut pemerintah melakukan beberapa terobosan dengan menerbitkan regulasi, misalnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan mendirikan lembaga yang mengawasi terwujudnya pelayanan publik yaitu Ombudsman yang diatur oleh UU RI no. 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman.

Namun dalam kenyataannya penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih termasuk dalam katagori Negara yang memiliki pelayanan publik yang buruk, ini bisa dilihat berdasarkan indeks efesiensi birokrasi, Indonesia mendapat nilai 8,7 di mana angka 1 menyatakan baik dan 10 merupakan penilaian buruk.

Dari data di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Negara ini belum terwujud dengan baik. Di tingkat Kementrianpun yang ada di Indonesia, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman terhadap pelayanan publik di 18 Kementrian menunjukkan bahwa 9 Kementrian dinilai buruk dalam memberikan pelayanan publik, 5 Kementrian lainnya bahkan dinilai sangat buruk. dan sebagian besar pelayanan publik di daerah memprihatinkan.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan menurut Parasuraman (2001:32) ada beberapa bentuk kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada publik yaitu dengan memberikan pelayanan yang terdiri dari *responsiviness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliabilty*.

Pertama, fenomena pelayanan yang responsif (*responsiveness*), yaitu pegawai seyogyanya dalam memberikan pelayanan

menyadari pentingnya memiliki daya tanggap tinggi terhadap keinginan masyarakat. Kedua, fenomena pelayanan yang meyakinkan (*assurance*) yaitu meliputi pengetahuan pegawai, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanannya sehingga masyarakat merasa yakin atas pelayanan yang diterima. Ketiga, fenomena dari pelayanan bukti fisik (*tangible*), yaitu pegawai dalam memberikan pelayanan memperlihatkan kerapian, keadaan ruang tunggu yang menimbulkan rasa nyaman serta sarana penunjang pelayanan yang memadai, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan tersebut. Keempat, fenomena dari pelayanan empati (*empathy*) yaitu pegawai dalam memberikan pelayanan dapat berlaku adil. Kelima, fenomena mengenai pelayanan kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Oleh karena itu, seyogyanya pemerintah harus mengedepankan pelayanan yang bertujuan kepada kepuasan masyarakat seperti yang telah dikemukakan di atas. Namun kenyataannya masih belum terwujud dengan maksimal di kantor Kecamatan sigi Biromaru, pelayanan pengurusan dokumen pertanahan dalam hal ini pembuatan surat penyerahan tanah yang dilakukan oleh masyarakat harus lebih ditingkatkan dalam hal pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Sebagai salah satu kabupaten yang ada di Sulawesi tengah, Kabupaten Sigi memiliki beberapa kecamatan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Sigi sebagai salah satu wilayah dari terbentuknya Kabupaten pasca diadakannya Sigi menjadi Kabupaten yang ada di Sigi Biromaru, yang memiliki kantor kecamatan yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik. Berdasarkan hasil

pengamatan awal peneliti dapat dikatakan pelayanan yang diberikan kepada publik masih jauh dari kata berkualitas, melihat sarana prasarana, jumlah personil pengurusan dokumen pertanahan belum memadai.

Sesuai dengan tugas Kantor Kecamatan Sigi Biromaru 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 Sigi Biromaru. Berdasarkan data kantor Kecamatan Sigi pada tahun 2014 hingga pertengahan 2015 ada 709 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 Sigi Biromaru belum sesuai dengan standar kualitas pelayanan, pendapat ini muncul sesuai pengamatan awal penulis dalam pelayanan pengurusan dokumen pertanahan dimana dalam pengurusan dokumen tersebut, keterbatasan informasi mengenai mekanisme pengurusan yang menyangkut berkas-berkas yang harus disiapkan serta kurangnya sarana dan prasarana yang ada seperti ruang tunggu yang nyaman dan ketepatan waktu berada dikantor

menjadi faktor utama yang akan berpengaruh kepada terciptanya pelayanan yang cepat sehingga hal tersebut akan jauh dari standar kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

## METODE

Jenis penelitian desain kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yaitu memberikan gambaran secara jelas atas sejumlah fakta-fakta yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan merupakan suatu bentuk pengumpulan data yang bertujuan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan atau suatu masalah, dimana data yang diambil dianalisis kebenarannya khususnya tentang bagaimana penerapan aspek kualitas pelayanan pada Kecamatan Sigi Biromaru. Penentuan lokasi penelitian Dalam kualitas pelayanan publik dalam pengurusan dokumen pertanahan penulis mengambil lokasi penelitian pada Kantor Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi Biromaru.

Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari pegawai 4 orang dan masyarakat 5 orang, Teknik penarikan informan menggunakan *Purposive*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi. Model interaktif dalam analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:147-151), yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan Di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi**

Pada prinsipnya keberadaan birokrasi pada sektor publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam

menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas. Untuk itu, agar terwujudnya pelayanan publik yang berdasar atas prinsip tersebut perlu adanya standar pelayanan yang menjadi tolak ukur agar supaya pelayanan tersebut dapat dinilai berkualitas.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pasal 1 mendefinisikan: Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

### 1) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. 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. Untuk mengukur dimensi tersebut peneliti menggunakan pernyataan sebagai berikut:

#### ***Tepat janji waktu penyelesaian pelayanan dokumen pertanahan oleh aparaturn kecamatan.***

Pernyataan pertama pada dimensi *reliability* adalah pernyataan yang berkaitan dengan aparaturn Kecamatan Sigi Biromaru tepat janji waktu dalam memberikan pelayanan dikantorn kecamatan. Dalam mengukur standar pelayanan publik waktu termasuk salah satu komponen penting dari

13 komponen lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, ditegaskan bahwa: "Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan."

Dari landasan hukum tersebut tentu aspek jangka waktu pelayanan merupakan salah satu yang perlu diperhatikan dalam membangun kualitas pelayanan, baik itu di tingkat pusat ataupun daerah selama organisasi tersebut memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan, membenarkan hal tersebut dalam menanggapi waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan dokumen pertanahan, yang menyatakan sebagai berikut:

*"Pengurusan dokumen pertanahan yang saya urus memakan waktu hampir seminggu lamanya, dan informasi yang saya ketahui tergantung administrasinya apakah sudah siap atau belum, dan seminggu itu proses keseluruhannya dari tahap peninjauan hingga tahap penerbitan".* (wawancara dengan pak upik tanggal 07 maret 2016)

Selanjutnya, memperkuat pendapat di atas menurut informan lain yang menyatakan pengerjaan dokumen pertanahan belum sesuai janji pengerjaan yaitu pendapat yang dikemukakan oleh Ibu Ramlah, bahwa:

*"Pengurusan surat penyerahan tanah yang pernah saya lakukan di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru seingat saya memakan waktu kurang lebih satu minggu lamanya, dikarenakan petugasnya tidak berada ditempat sehingga saya selalu datang*

*mengeceknnya dikantor”.*(Hasil wawancara tanggal 10 maret 2016)

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 Sigi Biromaru pada waktu tertentu memang tidak seimbang dengan sarana penunjang yang ada dalam membantu pelayanan dokumen pertanahan, sehingga kadang menjadi kendala kami dalam mengurus dokumen tersebut secara tepat waktu”.*(Hasil Wawancara 10 maret 2016)

Selain masalah diatas adapun permasalahan lain yang menghambat terwujudnya kehandalan dalam aspek tepat janji dalam pengurusan dokumen pertanahan yaitu kendala yang muncul dari masyarakat itu sendiri, padahal aparat Kecamatan Sigi Biromaru telah berupaya mengoptimalkan hal tersebut agar waktu pengerjaan dapat efisien serta tepat waktu. Berikut pernyataan yang diungkapkan oleh pegawai berdasarkan hasil wawancara:

*“Dalam pengurusan dokumen pertanahan sebenarnya kami dapat menyelesaikannya paling lambat 3 hari bahkan bisa cepat. Namun terkadang sering kita temukan beberapa kendala seperti tanah yang bersangkutan adalah tanah yang setelah ditinjau kembali tidak memenuhi syarat seperti ukuran tanah lebih maka dokumen pun akan memakan waktu lama bahkan sampai beberapa bulan tergantung masalah tersebut”.*(Hasil wawancara tanggal 15 maret 2016)

Proses pelayanan dokumen pertanahan sebenarnya dapat dilakukan oleh petugas kecamatan dengan cepat apabila berkas yang

diajukan para pemohon sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan apabila masih adanya kekurangan persyaratan dari dokumen tersebut atau tidak memenuhi syarat, maka berkas permohonan akan dikembalikan ke masyarakat dan diminta untuk dilengkapi kembali.

## 2). Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *tangible* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan. 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. Tentunya semakin baik fasilitas fisik tersebut dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna pelayanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan. 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.”

Berdasarkan hal tersebut, menurut penulis karena suatu pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan, oleh karena itu aspek *tangible* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan karena masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik

akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat, karena adanya fasilitas fisik yang baik, tentu akan membangun akseptasi masyarakat menjadi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan.

### **Sarana pendukung dalam pengurusan dokumen pertanahan di kecamatan Sigi Biromaru**

Sarana menjadi salah satu faktor penting untuk menunjukkan kemampuan suatu organisasi, sarana penunjang pelayanan merupakan bagian yang dapat dijadikan sebagai penentu apakah kualitas pelayanan yang diberikan baik atau tidak, dan sekaligus sebagai pendukung kelancaran suatu proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sarana yang ada masih sangat minim dalam menunjang kelancaran pengurusan dokumen pertanahan berikut wawancara dengan Kasi pemerintahan :

*"Untuk fasilitas sarana prasarana khususnya dalam pengurusan dokumen pertanahan memang belum memadai, mestinya memang harus mempunyai komputer atau laptop khusus dimeja pengurusan dokumen sehingga dapat menunjang kinerja pegawai yang dimana pengurusan ini cukup intens dikantor ini, sehingga ini memang yang akan kami upayakan".(wawancara pada tanggal 16 maret 2016)*

Dalam pelaksanaan pengerjaan dokumen pertanahan, pendapat kasi trantib sebagai salah seorang pegawai kecamatan senada dengan pendapat pegawai sebelumnya yang menyatakan sarana penunjang perlu untuk ditambah:

*"Sebenarnya sarana penunjang pelayanan dokumen pertanahan dalam saat tertentu dapat saya katakana cukup (seperti perangkat komputer, printer dan lain-lain).Namun biasanya pengurusan dokumen tersebut meningkat di beberapa bulan.*

*Sehingga dalam pengurusan dokumen pertanahan seperti akta jual beli dan surat penyerahan tanah serta belangko harus diselesaikan secara bergantian atau terkadang kami harus membawa leptop sendiri".(Hasil wawancara tanggal 20 maret 2016)*

### **Kantor Kecamatan Sigi Biromaru menyediakan tempat menunggu baik itu ruangan atau tempat duduk yang memadai guna kenyamanan pelayanan.**

Pernyataan kedua pada dimensi *tangible*/fasilitas fisik yakni pernyataan yang berkaitan dengan kualitas tempat menunggu pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru yang difungsikan untuk kenyamanan masyarakat yang akan menerima 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.

Pendapat di atas berdasarkan hasil observasi penulis dan hasil wawancara dengan salah satu informan yang pernah menggunakan jasa layanan di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru, menyatakan:

*"Ruang tunggu di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru bisa saya katakan belum baik, seperti kursi yang digunakan untuk menunggu adalah kursi plastik yang tegap serta tempatnya yang begitu panas karena kipas angin hanya tersedia untuk petugas saja dan AC pun tidak ada sehingga dapat menimbulkan kebosanan apabila menunggu".(Hasil Wawancara dengan ibu Musliana pada tanggal 25 april 2016)*

Pembenahan ruang tunggu sangatlah penting mengingat ruang tunggu pada organisasi publik biasanya adalah halaman awal dalam memberikan pelayanan publik sehingga seyogyanya dapat memberikan rasa nyaman dan sesuai dengan ekspektasi serta harapan masyarakat.

Adapun harapan salah satu masyarakat dalam menanggapi permasalahan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengatakan:

*“Mengingat suhu yang terkadang begitu panas, harapan saya seharusnya di kantor kecamatan ini sendiri bisa memfasilitasi ruang tunggu dengan suasana nyaman seperti setidaknya adanya AC lah di ruang tunggu sehingga seberapa lamapun kami menunggu aparat yang ingin ditemui, kami tidak akan mengeluh”.* (Hasil wawancara dengan Ibu Ramlah pada tanggal 10 april 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan dari salah seorang masyarakat yang pernah mengurus dokumen pertanahan. Aspek kerapian pegawai yang melayani belum cukup baik, pendapat tersebut sebagai berikut:

*“sepengetahuan saya memang ada standar standar penampilan untuk melayani namun kadang saya masih menemukan ada beberapa pegawai yang terlihat memakai jeans ada juga beberapa pegawai yang memakai sandal jepit dalam melayani baik urusan saya maupun masyarakat lain.* (Hasil wawancara dengan Pak Asmar tanggal 12 april 2016)

Dari pendapat masyarakat di atas serta pengamatan penulis memang benar bahwa kerapian pegawai belum terwujud di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru, masih terdapat beberapa pegawai yang menganggap kesalahan tersebut tidak begitu penting padahal kerapian pegawai merupakan salah satu aspek yang cukup mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

***Penampilan atau kerapian personil kecamatan dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan dokumen pertanahan di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru.***

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. Kerapian berpakaian juga sangat penting untuk diperhatikan karena apa yang dipakai mencerminkan pelayanan yang tidak main-main .

**3). Daya Tanggap (*Responsiviness*)**

Dimensi *Responsiviness* adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan. Hal ini merujuk kepada ketanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. 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 kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap menjadi sesuatu yang sangat urgen dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang meliputi kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat serta penanganan setiap keluhan-keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Pak Artur yang mengatakan bahwa:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai disini sdh cukup baik, dari mulai mereka menerima berkas saya sampai urusan saya selesai mereka tetap melayani dengan baik, namun memang kebetulan pada saat saya mengurus keadaan cukup sepi jadi yang saya rasakan pelayanan yang baik dan cepat”.* (hasil wawancara tanggal 22 maret 2016)

Pendapat tersebut diperkuat dengan pendapat yang diungkapkan oleh salah seorang informan lainnya yang menyatakan: “Pada saat saya mengurus dokumen pertanahan hal yang saya rasa dari pelayanannya menerurutku sudah baik, alasannya saya tidak merasa diterlantarkan oleh pegawai dikantor karna pada saat saya datang ditanyakan kemudian diarahkan sebagaimana prosedurnya sehingga saya tidak merasa bingung karena penjelasan mereka cukup dimengerti”  
(hasil wawancara tanggal 25 maret 2016)

#### 4). 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 ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Hal yang penting lainnya adalah pengetahuan dan cara penyampaian penjelasan yang disampaikan oleh petugas layanan, semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan pelayanan maka akan semakin baik pula penerimaan pengguna layanan yang disajikan.

***Pengetahuan Aparatur Kecamatan dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen pertanahan sehingga menimbulkan rasa aman terhadap pelayanan yang diinginkan.***

Pengetahuan menjadi aspek yang penting dalam memberikan pelayanan terutama dalam fokus pengurusan dokumen pertanahan. Pengetahuan yang mumpuni dapat memberikan kontribusi terhadap kepercayaan yang timbul dari masyarakat. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan terutama dalam dimensi jaminan, aspek pengetahuan yang dimiliki aparaturnya harus

ditingkatkan mengingat dalam pengurusan dokumen pertanahan yang volume pengerjaannya lebih intens dibandingkan bentuk pelayanan lainnya, sehingga sangat diharapkan pegawai yang paham betul akan permasalahan-permasalahan yang ada namun dalam kenyataannya aspek pengetahuan yang dimiliki aparaturnya belum maksimal.

Pendapat tersebut muncul berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dengan menanyakan salah satu informan dari 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 2 orang pegawai, namun dari 2 orang pegawai yang ditunjuk melayani dokumen pertanahan memang mereka belum memiliki sertifikat/pelatihan dari badan pertanahan”.  
(Hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Pak Moh. Amin T Maradjati tanggal 07 april 2016)

Pendapat di atas dipertegas dengan hasil wawancara penulis bersama Pak Wahyudin, SE sebagai berikut: “Memang benar camat Sigi Biromaru belum mendapatkan diklat (pendidikan dan pelatihan) yang diadakan oleh pertanahan dan juga 2 pegawai yang mengurus dokumen pertanahan, sehingga kadang jika ada permasalahan apapun itu yang menanganinya pegawai PAT bersama kasi Trantib”. (Hasil wawancara tanggal 07 April 2016)

#### 5). Empati (*empathy*)

Dimensi *Empathy* adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Mengenai pelayanan dokumen pertanahan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Sigi Biromaru 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 didalam proses pengurusan dokumen pertanahan.

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

*“Saya rasa akan selalu ada perbedaan, yang dikenal mungkin saja tidak datang ke kantor dikarenakan dapat menghubungi saja melalui telpon untuk menanyakan apakah berkasnya sudah selesai apa belum, jadi pasti ada hal hal semacam itu jika mempunyai kerabat yang bekerja di kantor tersebut”.*(hasil wawancara tanggal 12 maret 2016)

Pendapat selanjutnya diungkapkan oleh informan lainnya yang mengatakan:

*“Ya pasti ada, apalagi jika ada kerabat dekat dengan mudah untuk mengurus serta menanyakan proses pengurusannya sudah samapi dimana, saya rasa hal itu terjadi dimana-mana dan pastinya tidak bolak balik untuk bertanya ke kantor proses berkasnya sehinggah itu sudah menjadi hal yang lumrah lah bukan lagi menjadi rahasia umum”.*(Hasil wawancara dengan Bapak Upik tanggal 07 Maret 2016 )

Berdasarkan pendapat di atas, masih terdapat asumsi-asumsi masyarakat bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang ada pada birokrasi pemerintah belum mengedepankan pelayanan yang adil sehingga perlu kesadaran setiap penyelenggara pelayanan untuk merubah asumsi negatif yang selama ini ada pada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang tentunya hal ini

harus menjadi perhatian untuk selalu memperhatikan dan mengedepankan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berikut juga yang diungkapkan oleh Camat Sigi Biromaru Pak Ruslan, S,IP. M.Pd:

*“Jadi tidak ada perbedaan pelayanan yang kami lakukan, siapa yang datang deluan dan siapa berkasnya yang lengkap akan langsung kami layani dengan prosedur yang ada”.*(hasil wawancara pada tanggal 12 april 2016)

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 Sigi Biromaru. 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.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan di Kantor Kecamatan Sigi Biromaru hal ini dibuktikan dengan 5 indikator yang dijadikan tolak ukur yaitu sebagai berikut :

- a. Kehandalan (*reliability*) yang dilihat dari tepat janji waktu penyelesaian belum terwujud dengan baik, hal ini dibuktikan dengan belum sesaunya waktu pengurusan yang dijanjikan dari tiga hari menjadi tujuh hari.
- b. Bukti fisik (*tangible*) berdasarkan tiga aspek yang menjadi tolak ukur, ketiganya belum maksimal, hal ini terlihat dari ruang tunggu yang belum memadai, sarana penunjang pengurusan dokumen pertanahan yang masih kurang, serta penampilan yang harus diperhatikan oleh aparat kecamatan Sigi Biromaru.
- c. Jaminan (*assurance*) yang memiliki salah satu aspek pengetahuan pegawai mengenai pengetahuan dalam informasi terkait dokumen pertanahan menunjukkan belum baik.
- d. Daya tanggap (*responsiviness*) yang memiliki aspek pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang aman dan keramahan sudah cukup terwujud hal dibuktikan dengan hasil wawancara yang menunjukkan aparat sudah memperlakukan masyarakat dengan baik.
- e. Empati (*empathy*) yang mempunyai aspek keadilan dalam memberikan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sudah cukup baik terlaksana.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka yang menjadi saran penulis yaitu:

- 1). Maka disarankan kepada Pemerintah Kabupaten Sigi mewajibkan kepada aparat Kecamatan Sigi Biromaru untuk mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan dokumen pertanahan dan mengikuti kursus-kursus aparat pemerintah dari *stackholders* terkait sehingga dapat memberikan dan mewujudkan aspek jaminan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen pertanahan. Serta perlu adanya intensitas pemberian motivasi yang diberikan oleh Camat kepada

bawahannya untuk dapat meningkatkan kualifikasi pendidikan yang dimiliki serta memperhatikan lagi pegawai yang terkait pengurusan dokumen pertanahan untuk selalu berada dikantor sebelum jam pulang yang sesuai dengan prosedur yang ada.

- 2). Disarankan pemerintah terkait perlu memperhatikan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dalam hal ini pengurusan dokumen pertanahan untuk penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga mengatasi permasalahan bukti fisik yang ditunjukkan oleh Kantor Kecamatan Sigi Biromaru.

### UCAPAN TERIMAKASI

Saya menyadari dalam penulisan artikel ilmiah ini tidak mustahil jika ditemui banyak kekurangan dan kelemahan. Hal ini disebabkan karena sangat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman peneliti, akan tetapi dengan terus bermodalkan semangat, ketekunan, dan pantang menyerah, serta bimbingan dan arahan dari Dr. Hasanuddin Mustari, M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. Sitti Chaeriah Akhsan, M.Si. selaku pembimbing II, akhirnya penulisan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan.

### DAFTAR RUJUKAN

- <http://www.neraca.co.id/artikel/39862/reformasi-birokrasi-indonesia-paling-lamban>. Unduh 27 oktober 2015.
- Islamy M. Irfan (2002). *Menggapai Pelayanan yang Bermutu*. Ilmu Administrasi: FIA-UB
- Miles B, Matthew dan Huberman (2007), *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1998

tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.