

Analisis Kualitas Pelayanan SKT (Surat Keterangan Tanah) di Desa Mali-Mali Kecamatan Karang Intan

Kabupaten Banjar

Fazriannur¹⁾ & Setia Budi²⁾

1)Program Studi Magister Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial,
Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia

2)Program Studi Magister Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial,
Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia

Diterima: 30 September 2023; Disetujui: 30 Oktober 2023; Dipublish: 30 Desember 2023

*Corresponding Email: rian.aula27@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Desa Mali-Mali melaksanakan beberapa pelayanan yang diberikan, salah satunya SKT diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Mali-Mali masih belum berjalan sebagaimana seharusnya. Dalam kenyataannya dalam beberapa tahun terakhir banyak warga yang ingin membuat surat keterangan tanah di Kantor Desa akan tetapi banyak permasalahan yang terjadi pada proses pembuatan surat keterangan tanah tersebut, baik itu proses pengukuran sampai proses pembuatan surat keterangannya. Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian lapangan. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terjun kelapangan yang akan diteliti dan mengadakan wawancara (tanya jawab) secara langsung dengan aparat Desa Mali-Mali. Analisis Kualitas Pelayanan SKT (Surat Keterangan Tanah) Di Desa Mali-Mali Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Realibility*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty dan Tangible*, a) Dimensi *Realibility* (Keandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standart pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian sudah diterapkan, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu belum semua aparat menguasai keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan. b) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan masyarakat sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator di dalam dimensi *Responsiviness*. c) Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan masyarakat pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*. d) Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidakdiskriminasi dan menghargai sudah diterapkan dengan baik, dalam dimensi *Emphaty*. e) Dimensi *Tangible* (Berwujud) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya terlaksana.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan, SKT.

Abstract [Font: Cambria, size, 10, Italic - Bold]

The Mali-Mali Village government provides several services, one of which is SKT. It is known that the public services provided by the Mali-Mali Village government are still not running as they should. In reality, in recent years, many residents have wanted to make a land certificate at the Village Office, but many problems have occurred in the process of making the land certificate, both the measurement process and the process of making the certificate. In this research, researchers used field research type. Field research is research carried out directly in the field that will be researched and conducted interviews (question and answer) directly with Mali-Mali Village officials. Analysis of the Quality of SKT (Land Certificate) Services in Mali-Mali Village, Karang Intan District, Banjar Regency can be assessed from five dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty and Tangible, a) The Realibility (Reliability) Dimension which has indicators of accuracy, service standards What is clear is that capabilities and expertise have been implemented, but there are several indicators that have not yet met community expectations, namely that not all officers have mastered the skills in using service aids. b) The Responsiveness Dimension which has indicators of responding, quickly, precisely, carefully, on time and responding to public complaints. This dimension has been implemented in accordance with the wishes of the community, as proven because there are no complaints from service users related to indicators in the Responsiveness dimension. c) The Assurance (Guarantee) dimension which has indicators of timely guarantees and cost certainty guarantees has been implemented in accordance with the wishes of the community. This is proven because there are no complaints from the service user community regarding indicators in the Assurance dimension. d) The Emphaty dimension which has indicators of prioritizing the interests of the service user community, being friendly, polite, non-discriminatory and respectful has been implemented well, in the Emphaty dimension. e) Tangible (Tangible) dimensions which have indicators of appearance, comfort, convenience, convenience and use of assistive devices have been implemented, but there are several indicators that have not been fully implemented..

Keywords: Analysis, Service Quality, SKT.

How to Cite: Fazriannur & Budi, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan SKT. *Journal of Publik Administration & Policy Review*. 1 (1): 11-22

PENDAHULUAN

Desa mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Kepala Camat serta melaksanakan tugas lainnya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pemerintah Desa bertugas melayani masyarakat yang ada di desa melalui aparatur desanya atau perangkat desa. Pelayanan yang di berikan aparat desa atau perangkat desa tentunya sesuai dengan tupoksinya masing-masing dalam memberikan pelayanannya.

Pemberian pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat tentunya sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus maksimal, mengapa demikian? Karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka akan meningkatkan citra baik bagi pemerintah desa dan juga secara tidak langsung masyarakat akan merasa sangat terbantu dengan pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kepuasan masyarakat merupakan suatu yang menjadi penting jika kita kaitkan dengan kualitas pelayanan. Karena dari kepuasan inilah kualitas pelayanan itu diukur atau dinilai oleh masyarakat, apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau sebaliknya tergantung bagi

pemberi pelayanan yang menjalankan hal tersebut.

SKT (Surat Keterangan Tanah) merupakan sebuah proses awal atau dasar hak untuk melakukan pendaftaran tanah yang selanjutnya diterbitkan atau dibuat menjadi sebuah sertifikat yang merupakan sebuah hak kepemilikan atas tanah. Negara memberikan sebuah jaminan perlindungan hukum mengenai hak tanah yang sudah bersertifikat. Sebagai alat bukti tertulis, SKT (Surat Keterangan Tanah) sebenarnya tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat untuk dijadikan sebagai bukti kepemilikan atas tanah. Jika dilihat dari kedudukannya, SKT ini hanya sebagai obyek tanah yang dikuasai secara fisik oleh masyarakat.

Hak atas sebuah tanah yang berupa surat menyurat yang telah dibuat dengan berbagai macam ukuran dan bentuk yang bertujuan untuk membuat bukti secara tertulis dari sebidang tanah yang dikuasai oleh masyarakat. Namun pada perkembangannya, untuk membuktikan kepemilikan atas tanah dengan dasar sebuah SKT (Surat Keterangan Tanah) saja tidak cukup. Tetapi harus juga dibuktikan dengan data fisik dan data lainnya serta rentan waktu penguasaan tanah tersebut kurang lebih selama 20 tahun. Tanah tersebut tentunya atas penguasaan dengan atas dasar i'tikad yang baik dan terbuka

oleh yang berhak atas tanah tersebut. Saksi juga diperlukan akan hal ini, sebab dalam pembuatan SKT harus mendatangkan saksi atau pihak pemilik tanah yang bersampingan dengan tanah yang mau diukur dan ingin dibuatkan SKT.

Seperti halnya di Kantor Desa Mali-Mali Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar, merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada Pemerintahan Desa Mali-Mali terdapat beberapa pelayanan yang diberikan, diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Mali-Mali.

Namun, dalam kenyataannya dalam beberapa tahun terakhir banyak warga yang ingin membuat surat keterangan tanah di Kantor Desa akan tetapi banyak permasalahan yang terjadi pada proses pembuatan surat keterangan tanah tersebut, baik itu proses pengukuran sampai proses pembuatan surat keterangannya.

Selain itu juga peneliti ingin mengetahui lebih dalam bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Mali-Mali dalam melayani masyarakat yang ingin membuat "Surat Keterangan Tanah". Surat Keterangan Tanah digunakan sebagai bukti kepemilikan tanah oleh seseorang agar tidak ada yang mengakui secara ilegal.

Surat Keterangan Tanah ini juga berguna sebagai berkas pelengkap untuk melakukan peminjaman uang di bank.

Ada beberapa syarat yang harus dilengkapi dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah antara lain:

1. Fotocopy KTP
2. Surat jual beli
3. Surat keterangan tidak sengketa
4. Surat keterangan penguasaan fisik lahan

Lokasi penelitian berada di Desa Mali-Mali Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar, hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Desa Mali-Mali Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tanah serta mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Mali-Mali.

Menurut Erlina (2005:2) Pemerintahan adalah Organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan kewenangan berdaulat atau tertinggi. Pemerintahan dalam arti luas merupakan Suatu yang lebih besar dari pada suatu kementerian yang diberi tanggung jawab memelihara perdamaian dan keamanan negara.

Sedangkan Menurut Munaf (2015:47) Pemerintahan dalam pradigma lama memiliki objek material negara

sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam pradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan / negara.

Menurut Maulidiah (2014:4) Pemerintahan memiliki tiga fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintah tersebut, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat (service), memberdayakan segala potensi yang dimiliki (empowerment), serta melaksanakan pembangunan (development).

Menurut Ryas Rasyid (dalam Maulidiah,2014:4) tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu :

1. Pelayanan (service)
2. Pemberdayaan (empowerment)
3. Pembangunan (development)

Menurut Dr.H.A.S Moenir (2002:88) Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang

mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Selanjutnya Dr.H.A.S Moenir (dalam Harbani Pasolong 2013:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2011:132) adalah:

- 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,
- 2) kecocokan pemakaian,
- 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan,
- 4) bebas dari kerusakan,
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6)

melakukan secara sesuatu secara benar semenjak awal,

- 6) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kata kualitas dalam Sinambela (2011:6) memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (performance)
2. Keandalan (reliability)
3. Mudah dalam penggunaan (ease of use)
4. Estetika (esthetics)

Kualitas menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015:3) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manuser/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers) dalam Sinambela (2011:6).

SKT tanah adalah hak atas tanah berupa surat-surat yang dibuat dengan berbagai ragam bentuk yang ditujukan untuk menciptakan bukti tertulis dari objek atau bidang tanah yang dikuasai oleh masyarakat. Termasuk hak yang berasal dari adat di masing-masing daerah-daerah di Indonesia yang memiliki penamaan berbeda.

SKT tanah ini adalah surat kepemilikan tanah dibawah sertifikat, sehingga memang ada baiknya jika Anda memiliki keduanya sebagai langkah jaga-jaga jika diperlukan. Bahkan untuk mengurus surat lainnya terkadang juga dibutuhkan SKT ini sebagai dokumen pelengkap.

METODE PENELITIAN

Pendekatan ini bersifat deskriptif yang mana data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen resmi lainnya (J. Lexy, 2005: hlm. 11). Memberikan gambaran tentang bagaimana analisis kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Mali-Mali khususnya pelayanan SKT (Surat Keterangan Tanah).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aparat Desa Mali-Mali bukan hanya memberikan informasi, membantu membuatkan SKT dengan cepat, tetapi juga mengingatkan kembali untuk masyarakat yang melakukan jual beli tanah agar pihak-pihak terkait terlebih warisan agar dilengkapi surat pernyataan agar tidak terjadi masalah dikemudian hari yang berujung perpecahan atau akan menempuh jalur hukum. Saat wawancara dengan Kepala Desa Mali-Mali yaitu H. Akhmad Baswan beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan mengenai pembuatan SKT (Surat Keterangan Tanah) ini sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Saya selaku Kepala Desa sangat memperhatikan sekali bagaimana proses pemberian pelayanan kepada masyarakat karena dari situlah kinerja kami dinilai oleh masyarakat namun kami juga belum semua aparat menguasai atau mempunyai keterampilan menggunakan komputer. (Mali-Mali, 07-08-2023).

Sebagai seorang Kepala Desa beliau sangat memperhatikan sekali tentang proses pelayanan pembuatan SKT, akan tetapi bukan itu saja, semua proses pelayanan yang ada di Kantor Desa selalu

diperhatikan dan diperbaiki apabila ada sesuatu kekurangan dalam pelayanan tersebut.

Keluhan oleh masyarakat adalah salah satu ungkapan penilaian akan kualitas yang didapatkannya. Keluhan timbul karena rasa ketidakpuasan pihak masyarakat. Bagaimanapun keluhan itu datang dan tujuannya tiap petugas pelayanan harus mempersiapkan mental dalam menghadapi keluhan. Berikut kutipan pernyataan Riswan Ihwani selaku KASI Pemerintahan beliau mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan mengenai pembuatan SKT (surat Keterangan Tanah) kami sudah lakukan sesuai prosedur yang ada dan tidak ada masalah selama ini, namun bila ada kolplen dari masyarakat dapat memberikan pendapatnya langsung kepada aparat desa salah satunya seperti hal yang sering terjadi yaitu pada proses pengukuran dilapangan, sering terjadi ketidaksamaan ukuran atau batas dari kedua belah pihak pemilik tanah, mereka sama-sama mengklaim dan sama-sama memberikan bukti berupa denah ukuran dan saksi-saksi. Kami selaku perangkat desa sering kali menjadi penengah dari perdebatan yang terjadi.

Jika tidak menemui titik terang maka kami tidak bisa lagi sebagai penengah, maka pengadilan adalah jalan terakhir untuk menyelesaikan masalah tersebut. Namun sebelum ke jalur hukum kami biasanya penyelesaian dengan cara duduk bersama dengan Kepala Desa, BPD, dan masyarakat atau tokoh yang mengetahui sejarah atau asal usul tanah atau ukuran batas-batas secara alami dilapangan yang digunakan pohon, tunggul atau lainnya untuk membantu menyelesaikan permasalahan soal batas tanah.” (Mali-Mali, 07-08-2023).

Kepuasan masyarakat dapat dicapai, adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai hal tersebut, yaitu selalu menanamkan kepada petugas aparat desa untuk dapat selalu merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan baik, menanamkan dan selalu mengarahkan kepada petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dan juga pihak aparat perlu juga menerima keluhan masyarakat, agar kelemahan-kelemahan sistem dan manajemen pelayanan dapat diketahui sehingga hal apa saja yang kurang dapat dibenahi dan ditingkatkan sesuai

dengan harapan salah satunya lebih tertib dalam pengadministrasian sehingga tidak terjadi tumpang tindih jual beli tanah dan saat pengukuran harus benar-benar dilibatkan dan saksi semua pihak terutama batas tanah saat pengukuran agar tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.

Dimesni Assurance (Jaminan) juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui analisis kualitas pelayanan yang diberikan mengenai pembuatan SKT tentunya sudah sesuai dengan prosedur yang ada seperti ketepatan waktu pelayanan dan biaya.

Saat melakukan observasi peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Desa Mali-Mali yaitu H. Akhmad Baswan beliau mengatakan bahwa: *“Pelayanan mengenai pembuatan*

SKT (Surat Keterangan Tanah) ini sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Saya selaku Kepala Desa sangat memperhatikan sekali bagaimana proses pemberian pelayanan kepada masyarakat karena dari situlah kinerja kami dinilai oleh masyarakat . Dari segi waktu misnyanya kami usahakan sesuai dengan peraturan kitalah, misalnya masyarakat baca keterangannya 3 hari dan ini bakalan tepat 3 hari. Dan untuk biaya kami tidak menerima apapun, bila pun ada dilapangan dsungguhkan air atau makanan itu keikhlasan dari masyarakat yang bersangkutan” (Mali-Mali, 07-08-2023).

Melihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, bisa diambil kesimpulan bahwa proses pembuatan SKT (Surat Keterangan Tanah) yang ada di kantor Desa Mali-Mali, sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan telah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Peneliti juga memahami dan menilai semua proses yang dilakukan dari awal sampai akhir memang sudah

sesuai dengan prosedur yang ada dan telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sudah memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa proses pembuatan SKT (Surat Keterangan Tanah) sudah dilakukan dengan baik dan menurut peneliti sudah menjamin akan kepercayaan masyarakat terhadap pembuatan SKT tersebut baik mengenai waktu pelayanan sudah memberi jaminan 3 hari pengerjaan berkas dan itu sudah di upayakan dengan optimal dibidang pelayanan dan untuk biaya dalam proses pelayanan dengan adanya jaminan dari Desa Mali-Mali maka masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

Hasil dari wawancara dengan salah satu perangkat desa yaitu M. Umar beliau mengatakan bahwa:

“Saat masyarakat datang akan kami persilahkan masuk dan duduk kami akan menanyakan keperluannya menggunakan kata-kata bahasa banjar dan pelan, bila kami sudah tahu keperluanyanya maka akan kami tanyakan syara-syarat berkas yang diperlukan bila ternyata masih terdapat

kekurangan kami coba bantu melengkapi begitulah bentuk kepedulian kami terhadap keperluan masyarakat selalu kami usahakan semampu kami, Keramahan pegawai layanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak orang-orang ramah. Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya ialah ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan sesuai nomor antrian. Lalu sikap menghargai dalam pelayanan juga hamper sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta senyum” (Mali-Mali,07-08-2023).Peneliti mengambil kesimpulan bahwa dalam sebuah

pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa untuk pelayanan pembuatan SKT (Surat Keterangan Tanah) diatas mengenai melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelannggan dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan guna melayani masyarakat agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sikap tidak membedakan dalam melayani masyarakat sangat berarti karena pegawai sudah melakukan pelayanan dengan profesional.

Dalam konteks pelayanan publik, bentuk fisik merujuk pada aspek-aspek yang terkait dengan tampilan atau struktur fisik suatu lembaga atau layanan publik.

Hal yang menjadi perhatian peneliti adalah pada alat ukur tanah yang ada di Desa Mali-Mali. Alat ukur tanah yang ada sekarang adalah alat ukur yang masih menggunakan tali (bahan tali) dan berbentuk seperti katrol. Pada masa sekarang banyak bermunculan alat ukur tanah yang

lebih modern, tentunya hal ini harus menjadi acuan untuk lebih meningkatkan sebuah proses pelayanan.

Pelayanan atau bentuk fisik dari pelayanan yang ada di Kantor Desa Mali-Mali adalah sebagai berikut:

- a. Meja tamu
- b. Meja dan kursi kerja
- c. Lemari
- d. Pc dan Laptop
- e. Print dan Fotocopy

Buku Tamu

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Analisis Kulaitas Pelayanan SKT (Surat Keterangan Tanah) Di Desa Mali-Mali Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Realibility*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty dan Tangible*,

- a. Dimensi *Realibility* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standart pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian sudah diterapkan, namun ada beberapa indikator

yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu belum semua aparat menguasai keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

- b. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan masyarakat sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari penggunaa layanan terkait indikator di dalam dimensi *Responsiviness*.

- c. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan masyarakat pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.

- d. Dimensi *Emphaty* (Empati)

yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidak diskriminasi dan menghargai sudah diterapkan dengan baik, dalam dimensi *Empathy*.

- e. Dimensi *Tangible* (Berwujud) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Herlina, Rahman. 2005. Pendapatan Asli Daerah. Jakarta: Arifgosita.
- A.S Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Harbani, Pasolong.2013.Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.
- Nasution, M.Nur. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja.
- Maulida, L. F. 2014, Ikterus Neonatorum. PROFESI Volume 10 / September 2013 - Februari 2014.