

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU

Sri Rahmawati

Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Lambung Mangkurat

Email: sriahmawatisri20@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the performance of public services that have been carried out by the Banjarbaru City Land Office and whether the intended service is in accordance with existing procedures or not and to determine the factors that cause the land certificate process to be incomplete at the Banjarbaru City Land Office. This research uses descriptive research methods with qualitative approach techniques with Dwiyanto's theory. Data collection techniques used are interviews and documentation. Data were analyzed with three interrelated stages, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that service performance at the Banjarbaru City Land Office can be said to be running, but there are still deficiencies in these dimensions. This can be seen from the phenomena contained in the dimensions of responsiveness, responsibility, accountability, productivity and service quality. Of the five dimensions referred to, there are still dimensions that have not run optimally, namely the dimensions of responsiveness, responsibility and accountability. This research suggests to always be consistent and listen more and make changes to input and criticism from the community which is conveyed through online media or suggestion boxes, so that people feel more comfortable in using the service. By giving rewards to employees who excel, as material for the employee's motto and giving punishment to those who break the rules in accordance with the principles of proper administration.

Keywords: *Public Service Performance, Issuance of Land Certificates*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dan pelayanan yang dimaksud apakah sudah sesuai dengan prosedur yang ada atau belum serta untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan proses sertipikat tanah tidak terselesaikan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan teknik pendekatan secara kualitatif dengan Teori Dwiyanto. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan tiga tahapan yang saling berkaitan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dapat dikatakan berjalan, namun masih terdapat kekurangan

dari dimensi dimensi ini. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena yang terdapat pada dimensi responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, produktivitas dan kualitas layanan. Dari kelima dimensi dimaksud masih terdapat dimensi yang belum berjalan secara maksimal yaitu dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Penelitian ini menyarankan untuk selalu konsisten dan lebih mendengarkan dan melakukan perubahan pada masukan dan kritikan dari masyarakat yang disampaikan melalui media online ataupun kotak saran, sehingga masyarakat lebih merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan. Dengan cara memberikan reward kepada pegawai yang berprestasi, sebagai bahan motto pegawai dan memberikan punishment kepada yang melanggar aturan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan Publik, Penerbitan Sertipikat Tanah

PENDAHULUAN

Kementrian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional adalah satu dari instansi publik yang membidangi pertanahan, yang juga dikenal sebagai Kantor Agraria pada wilayah Kota atau Kabupaten. Pada wilayah Kota atau Kabupaten dikenal dengan nama Kantor Pertanahan. Instansi ini bertugas untuk melaksanakan pelayanan pertanahan kepada Masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat harus selalu ditingkatkan, mulai dari tingkat kebijakan termasuk penertiban ketentuan peraturan sampai pada tingkat pelaksanaannya.

Pada saat ini kita dapat melihat bahwa corak kehidupan pada masyarakat perkotaan dan pedesaan berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan terhadap tanah yang digunakan untuk pembangunan. Oleh karena itu pemerintah menerbitkan UU Pokok Agraria yaitu UU no.5 Tahun 1960 tanggal 24 September 1960. Undang – Undang tersebut mengatur kebijakan tentang seluruh tanah yang berada di wilayah Indonesia. Kebijakan ini berguna sebagai dasar hukum yang mudah dimengerti atau jelas terhadap Kepemilikan Hak Atas Tanah, dan Negara memiliki posisi sebagai kewenangan yang tertinggi atas rakyatnya. Kewajiban yang dipenuhi dalam kebijakan tersebut antara lain: (a) Pengaturan dan penyelesaian penggunaan, peruntukan, persiapan dan perawatan bumi, air dan ruang angkasa; (b) Pengaturan dan penetapan dalam kaitan hukum antara orang beserta bumi, air dan ruang angkasa; (c) Pengaturan dan penetapan dari kaitan hukum antara orang-orang

beserta perbuatan-perbuatan hukum yang menyatu penguasaan bumi, air dan ruang angkasa. Selain itu terdapat dua kewajiban utama tentang Pendaftaran Tanah seperti yang tertuang pada UU Pokok Agraria selanjutnya ditata lebih lanjut dalam PP No 24 Tahun 1997, yaitu (1) Pemerintah mempunyai kewajiban terhadap melaksanakan Pendaftaran Tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia; (2) Pemegang Hak Atas Tanah mempunyai kewajiban dalam mengikutkan Hak Atas Tanah yang dimilikinya.

Pendaftaran tanah pada hak atas tanah menunjukkan bahwa subjek yang didaftarkan telah mengetahui beberapa hal, yaitu subyek dan objek dari hak terhadap tanah yang menunjukkan siapa yang berhak atas tanah tersebut, kemudian dimana letaknya, batas-batasnya, sampai pada ukurannya. Proses pendaftaran yang telah dilakukan akan menghasilkan “Sertipikat Tanah”. Sertipikat merupakan buku tanah dan surat ukurnya yang selesai dijilid menjadi satu bersama sama, dengan suatu kertas sampul yang desainnya telah disetujui oleh pemerintah.

PP No. 24 Tahun 1997, Pasal 1, angka (1) yang menyatakan bahwa Proses dalam mendaftarkan tanah adalah rangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah secara berkesinambungan, dilakukan terus menerus secara teratur dengan melaksanakan proses mulai dari mengumpulkan, mengolah, membukukan, dan menyajikan serta memelihara data berupa data yuridis dan fisik. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk peta dan daftar mengenai ilmu tanah serta kelompok rumah susun, dan mencantumkan pembagian berupa surat tanda bukti hak serta kepemilikan terhadap rumah susun dan dibebani oleh hak kepemilikan.

Untuk mendapatkan sebuah sertipikat memerlukan proses permohonan dari yang bersangkutan kepada Kantor Pertanahan dengan cara didaftarkan tanahnya, kemudian kepada yang bersangkutan dengan proses yang ditetapkan sesuai SOPP akan diberikan serta diketahui status tanahnya.

Sebagai contoh mengenai SOPP Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama kali, yang diajukan saudara S (Berkas Permohonan bulan Juli tahun 2022). Memiliki waktu penyelesaian 38 hari dan biaya pendaftaran mengikuti dengan Peraturan Kepala BPN Nomor 128 tahun 2015. Ketika ditanyakan beberapa kali ke Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru ternyata sertipikat S tersebut belum terbit. Namun S kurang mendapat informasi mengenai kejelasan waktu penyelesaian sertipikat tersebut. Hal tersebut terjadi karena kurangnya penyampaian informasi kepada beliau oleh petugas dari Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru.

Permasalahan yang menyangkut bidang pelayanan memiliki cakupan yang cukup luas dengan berbagai jenis tergantung dengan keadaan yang beragam. Hasil observasi menunjukkan salah satu kasus pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru yang telah dipaparkan sebelumnya menggambarkan fenomena yang cukup sering terjadi, yaitu pelayanan publik pada pembuatan sertipikat tanah. Permasalahan ini mencakup kurangnya profesionalitas aparat, ketidakpastian waktu, kurangnya komitmen moral aparat, rendahnya disiplin aparat, dan kurangnya koordinasi yang baik. Permasalahan ini harus secepatnya dievaluasi dan dianalisis hambatan-hambatan apa saja yang mempengaruhi kinerja pada Kantor Pertanahan. Hal ini penting dilakukan karena semakin berkembangnya era informasi sekarang, permasalahan akan dapat cepat disorot. Hal tersebut dapat membentuk citra masyarakat bahwa proses pengurusan sertipikat memakan waktu yang tidak sebentar dan cukup mahal.

Proses komunikasi serta koordinasi yang kurang baik menyebabkan proses pengerjaan sertipikat menjadi lebih lama. Hal ini dikarenakan setiap seksi harus bekerja secara berkesinambungan seperti roda berputar. Sehingga jika terhambat pada seksi tertentu, maka proses pada seksi selanjutnya juga dapat tertunda. Selain itu, permasalahan lain pada

Kantor Pertanahan Banjarbaru mencakup batas tanah atau tanda batas kepemilikan tanah. Batas ini dapat berubah atau memang sengaja dilakukan perubahan oleh pihak yang ingin menguasai tanah. Akibat dari kejadian ini adalah terjadi perseteruan antara pihak yang memiliki tanah dan pihak lain yang ingin menguasai hak tanah mereka.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa permasalahan lain pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru, yaitu jumlah permohonan berkas sertipikat tanah yang masuk jumlahnya berbeda dengan sertipikat tanah yang telah diterbitkan. Terkait dengan pelayanan, Dwiyanto (1995) memaparkan bahwa kinerja pelayanan merupakan sebuah kemampuan untuk melakukan organisasi terhadap pelayanan publik dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan, hal ini dilakukan dengan layanan teknis atau layanan administrasi. Keberhasilan kinerja pelayanan sendiri didapatkan berdasar pada penilaian masyarakat yang dapat dijadikan masukan agar organisasi publik dapat meningkatkan kualitasnya dalam bidang produktifitas, responsivitas, kepuasan, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Sampai saat ini pemerintah belum benar-benar menjalankan dan menjadikan prioritas yang terbaik bagi rancangan kebijakan publik. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya informasi terhadap kinerja pelayanan publik, kurangnya informasi terhadap bagaimana indikator kinerja pada pelayanan publik. Jarangnya penilaian publik diimplementasikan terhadap sektor organisasi publik merupakan satu hal yang sangat disayangkan. Informasi mengenai kinerja pelayanan publik umumnya lebih sulit untuk didapatkan karena sering kali memiliki acuan pengukuran yang belum jelas, tidak seperti perusahaan privat yang dapat secara sederhana diukur dari laba yang didapatkan. Sehingga sulit untuk menelusuri kinerja pelayanan pada sebuah organisasi publik, umumnya informasi yang ada hanya dari media massa yang memaparkan tentang ketidakpuasan pengguna jasa yaitu masyarakat.

Faktor lain yang mengakibatkan sulit untuk mendapatkan penjelasan serta pengetahuan tentang kinerja dari pelayanan publik adalah indikator penilaian terhadap kinerja pada sektor publik masih cukup rumit.

Kesulitan tersebut umumnya disebabkan oleh para pemangku kepentingan yang banyak dan masing-masing memiliki kepentingan sendiri dalam urusan birokrasi, berbeda dengan sektor privat yang memiliki indikator kerja yang lebih mudah. Hal tersebut dapat terjadi karena umumnya pada sektor privat misi, tujuan dan visi merupakan hal yang abstrak karena bersifat multidimensi, sehingga indikator masing-masing stakeholder memiliki perbedaan.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih mendalam mengenai Pelayanan Publik yang dilaksanakan dalam proses penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dengan menggunakan lima indikator yang mencakup pengukuran dari kinerja pelayanan publik yang dipaparkan oleh Dwiyanto (2002), yaitu responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, produktivitas, dan kualitas layanan serta kendala apa saja yang terjadi pada pelayanan penerbitan sertipikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru.

METODE PENELITIAN

Untuk dapat menggambarkan fenomena yang bersifat aktual proses penelitian ini melaksanakan proses pengumpulan data, penyusunan, analisa, serta interpretasi data yang mengacu pada metode deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Informasi yang dikumpulkan berupa fakta-fakta yang dapat menjadi penyebab kinerja aparat pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru masih kurang dalam segi pelayanan. Pemilihan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru didasarkan karena pelayanan pada kantor tersebut yang masih belum sesuai dengan harapan.

Pada penelitian ini data yang dikumpulkan merupakan data primer dengan melakukan wawancara dengan struktur informal dengan pertanyaan yang menggali pengalaman, pengetahuan, serta pendapat subjek penelitian dan seiring waktu akan berfokus terhadap permasalahan yang diteliti. Kemudian data skunder dengan mengambil artefak dari dokumen yang tersedia pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. Dokumen ini berupa foto, hasil

program, dan sebagainya yang digunakan sebagai sarana pembuktian keterangan dari informan sebagai data skunder.

Proses analisis data menggunakan oleh *interactive model of analysis* atau model analisis interaktif. Beracuan pada tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru adalah sebuah organisasi pemerintahan yang secara monopolis menyediakan pelayanan pada lingkup pertanahan mencakup tegas berupa teknis dan administratif. Institusi ini terus melakukan perbaikan pada setiap aspek aktivitas yang dijalankan

Tugas Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru sebagai sebuah institusi pemerintahan yang bergerak pada pelayanan publik adalah menempatkan objek pelayanan mereka yaitu masyarakat sebagai faktor yang paling penting dalam kegiatan kerja mereka.. Dalam menilai kualitas kerja institusi ini, kontrol publik digunakan untuk mengetahui apakah kualitas kinerja telah baik atau masih perlu diperbaiki, Berdasarkan kepuasan pelanggan terhadap hasil kerja Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru, peneliti mengambil persepsi kepuasan tersebut melalui wawancara terhadap beberapa masyarakat yang menjadi pemohon di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru, baik secara kebetulan hadir saat proses pengambilan data, maupun dipilih berdasarkan data skunder yang tersedia di kantor. Mengenai indikator-indikator pengukuran kinerja yang dapat dilihat dari pendapat Dwiyanto, yaitu :

a. Responsivitas

Responsivitas dalam penelitian ini digambarkan dari bagaimana usaha yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dalam rangka melakukan perbaikan-perbaikan terhadap keinginan pemohon/masyarakat sebagai *user* atau pengguna jasa, dan bagaimana pengguna jasa yaitu masyarakat ditempatkan oleh petugas birokrasi di dalam

sistem pelayanan yang dijalankan.

Upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru adalah dengan membentuk beberapa loket untuk melayani pertanahan, terdapat juga ruangan untuk menunggu bagi pemohon, kemudian media visual berupa banner dan wadah informasi yang memuat alur kerja proses permohonan yang berkaitan dengan pertanahan yang menyediakan informasi berupa:

1. Dokumen apa saja yang menjadi syarat yang harus di penuhi oleh pemohon.
2. Rincian biaya permohonan yang telah disesuaikan dengan aturan berdasarkan UU yang berlaku.
3. Rentang waktu penyelesaian pelayanan sejak penerimaan berkas dan telah lunas.

Namun hasil wawancara menunjukkan bahwa masih sering terjadi pengembalian berkas permohonan karena persyaratan dan prosedur yang mereka lakukan saat menggunakan jasa layanan masih belum tepat. Sehingga mereka harus beberapa kali kembali untuk melengkapi dokumen yang kurang. Hal tersebut menyiratkan pelayanan di Kantor Pertanahan masih belum dapat menyampaikan informasi secara tepat kepada pemohon/ masyarakat sebagai pengguna jasa.

Faktor aparat atau staff bukan hanya merupakan salah satu penyebab responsivitas yang rendah terhadap pelayanan. Terdapat banyak kasus yang menunjukkan sebaliknya, menurut petugas loket yaitu disebabkan oleh pengguna jasa sendiri. Mereka seringkali meminta bantuan pihak lain untuk mengurus permohonannya ke Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru, tidak datang sendiri dalam melakukan pengurusan dan menggunakan jasa perantara.

b. Responsibilitas

Responsibilitas dalam hal ini dilihat melalui mudahnya proses pengajuan sertipikat tanah, proses pengukuran bidang tanah, rentang waktu yang cepat bagi petugas dalam membuat surat ukur, memeriksa tanah, dan proses pendaftaran SK serta pemberian Hak. Kegiatan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dapat dilihat dari responsibilitasnya yaitu :

1. Pengajuan Permohonan Sertipikat Tanah

Dalam proses pengajuan permohonan sertipikat tanah, instansi menyediakan lima

loket pengajuan, yaitu Loker I Pendaftaran Hak, Loker II Permohonan Peralihan Hak dan Roya, Loker III Permohonan Plotting dan Pengukuran Ulang, Loker IV Permohonan Perubahan Status Hak SKPT, Sertipikat dan Loker V Penyerahan Sertipikat.

Pengguna layanan mendapatkan pertama kali tentang persyaratan yang harus dipenuhi pada loket I pendaftaran hak, jika semua dokumen yang menjadi prasyarat telah terpenuhi, dokumen tersebut langsung diajukan pada loket untuk diperiksa. Jika pada loket I masih terdapat kekurangan dokumen prasyarat, maka pengguna layanan diminta untuk melengkapi kembali. Aktivitas pada loket ini menghasilkan banyak persepsi dari staff loket dan masyarakat sebagai pengguna layanan atau pemohon, diantaranya perlu ditambah petugas loket karena jumlah pemohon yang cukup banyak dan masih belum menguasai dan dapat merespon dengan cepat keinginan pemohon dalam keperluan melengkapi berkas permohonannya.

2. Pengukuran Bidang Tanah

Setelah dilakukan permohonan sertipikat tanah maka dilakukan pengukuran oleh petugas pengukuran. Petugas ukur yang terdapat di Kantor Pertanahan berjumlah enam orang. Dalam pelaksanaan kerja mereka harus memiliki komitmen antara satu sama lain untuk melaksanakan tugas mereka ke lokasi yang diajukan oleh pemohon.

Seluruh pihak baik pemilik tanah maupun pemilik tanah yang berbatasan harus hadir untuk menyaksikan dan menandatangani berita acara pengukuran. Hasil wawancara menunjukkan petugas pengukuran lapangan sering tidak tepat waktu dalam membuat janji dengan pemohon.

3. Kecepatan Dalam Pembuatan Gambar Situasi

Proses selanjutnya dalam permohonan hak atas tanah adalah dibuatnya Surat Ukur (SU). Berdasarkan peraturan pembuatan Peta Bidang Tanah (PBT) adalah empat belas hari dihitung dari pengukuran lokasi bidang tanah. Tingginya responsibilitas

Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru ditentukan oleh seberapa cepat SU dibuat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa responsibilitas Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dalam pembuatan SU masih kurang, karena pengerjaan SU yang lebih lama daripada yang seharusnya disebabkan sumber daya berupa tenaga kerja masih kurang.

Hasil observasi menunjukkan tahapan dalam kegiatan pelayanan pada kantor Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru yang menggambarkan responsibilitas institusi tersebut. Hambatan yang dialami pada kantor tersebut adalah keterlambatan penerbitan sertifikat tanah yang disebabkan oleh kesulitan dalam menghubungi pemohon yang dokumennya kurang lengkap dan kurangnya petugas untuk dapat melaksanakan penerbitan yang sesuai dengan rentang waktu.

4. Pemeriksaan Tanah

Responsibilitas dapat diamati berdasarkan jumlah dokumen yang masuk dalam seksi penetapan hak dan pendaftaran tanah. Dalam proses pemeriksaan tanah, berkas yang sudah masuk dilakukan pengecekan ulang dalam kelengkapan berkasnya. Setelah itu petugas membuat konsep surat tugas dan undangan tinjau lapang Panitia A, Untuk selanjutnya Panitia A melakukan pemeriksaan tanah. Setelah pemeriksaan tanah dan disetujui untuk dilanjutkan proses pemberian haknya, Kemudian seluruh Panitia A menandatangani berita acara. Selanjutnya dilakukan proses penyusunan konsep Risalah Panitia pemeriksaan Tanah A, Risalah Pengolahan Data (RPD) dan Surat Keputusan (SK) oleh petugas konsep. Kemudian diajukan konsepnya diperiksa ulang oleh korseb, dilanjutkan Kepala Seksi dan kemudian Kepala Kantor. Setelah ditandatangani Kepala Kantor, petugas mengeluarkan nomor SK (Draf Risalah Panitia A dan SK diupload terlebih dahulu di KKP setelah itu keluar nomor SK).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seringkali dalam proses pemeriksaan tanah sering terkendala akibat pemohon itu sendiri karena terkendala berkas yang belum

lengkap dan petugas kesulitan menghubungi kembali pemohon. Pemohon sendiri juga merasakan kesulitan karena terkendala jarak dan kesibukan lain seperti bekerja, sehingga perlu waktu untuk dapat berurusan kembali.

5. Pendaftaran SK dan Pemberian Hak

Dalam pendaftaran SK dan Pemberian Hak, penerbitannya melalui booking blanko sertifikat, setelah dicatat di Tata Usaha, maka akan dicetak surat ukur yang dilaksanakan oleh aparat pengukuran, setelah cetak surat ukur akan dilanjutkan ke aparat pendaftaran Hak dengan cetak buku tanah, selanjutnya akan ditandatangani oleh Kepala Kantor.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pendaftaran SK dan Pemberian Hak serta cetak ukur sering terdapat terkendala karena terdapat tumpang tindih sertifikat yang didaftarkan.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bagaimana suatu instansi dapat menunjukkan keterbukaan dalam segi biaya, prosedur, rentang waktu, serta informasi yang dapat diperoleh oleh pengguna layanan secara cepat. Pada aspek ini yaitu bagaimana Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dapat melayani dengan transparan dan memiliki kejelasan sesuai dengan keterbukaan yang merupakan salah satu asas dalam pelayanan pertanahan.

Indikator-indikator yang berpengaruh terhadap akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah: (1) Acuan pelayanan yang dipergunakan oleh petugas pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap pengguna jasa; (2) Tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan; dan (3) Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pemohon/masyarakat memperoleh prioritas dari petugas birokrasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru masih rendah.

d. Produktivitas

Produktivitas Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dapat digambarkan melalui rentang waktu 5 tahun kebelakang. Dalam hal ini peneliti melihat *output* penyelesaian beberapa jenis pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru, yang diambil dari data yang terdapat di dalam Aplikasi ATR/BPN. Aplikasi ATR/BPN merupakan monitoring layanan pertanahan secara online. Di dalam sistem Aplikasi ATR/BPN menyajikan secara aktual sampai dimana proses layanan yang diurus, kemajuan program atau kegiatan, kinerja kantor, serta pelaporannya.

Data pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa efisiensi produktivitas pada institusi tersebut masih rendah, hal tersebut dikarenakan (1) Kesadaran pemohon dalam pemasangan patok (patok batas hanya diklaim sepihak dari pemilik yang mendaftarkan tanahnya) dan ketidakhadiran para pemilik tanah yang berbatasan; (2) Jumlah petugas ukur yang jumlahnya terbatas, sangat tidak sebanding dengan target pengukuran yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru; (3) Adanya tumpang tindih, termasuk dalam kawasan hutan dan masuk dalam sepadan Sungai; (4) berkas yang masuk tidak dapat dilanjutkan karena terdapat sanggahan, kemudian sulit untuk membuat janji kelapangan natara pemohon dan tim, serta sulitnya menghubungi pemohon.

e. Kualitas Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat dapat menunjukkan kualitas layanan dalam penelitian ini. Survei Kepuasan merupakan sebuah alat ukur yang komprehensif. Alat ukur ini mengukur pendapat dan persepsi masyarakat terhadap pengalaman mereka terhadap pengalaman menggunakan pelayanan publik. Setiap institusi yang melayani publik harus melakukan survei kepuasan setidaknya satu kali dalam satu tahun, hal ini juga berlaku pada kantor pertanahan. Survei ini bertujuan agar institusi memahami apakah masyarakat telah

merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada kantor pertanahan pada daerah tersebut.

Pada periode pengukuran Bulan Oktober 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai indeks 3.85 dengan predikat Sangat Baik dan 96.25 dari hasil penilaian 2 orang responden, pada Bulan November 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat Nihil karena tidak terdapat responden sedangkan pada Bulan Desember 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai indeks 3.77 dengan predikat Sangat Baik dan nilai 94.28 dari hasil penilaian 20 orang responden.

Pada survey kepuasan masyarakat triwulan keempat ini jumlah responden yang diperoleh mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya. Pada umumnya hasil survey yang diperoleh dari responden tersebut menyatakan tingkatan atau indeks dari kepuasan pengguna jasa pelayanan publik terhadap kantor pertanahan yang ada di Kota Banjarbaru sudah "*Sangat Baik*". Namun hasil ini bukan berarti institusi berhenti melakukan perbaikan, tetapi harus tetap meningkatkan dan mengembangkan kinerja serta kualitas yang akan diberikan pada masyarakat.

Ada pula beberapa kendala yang dihadapi pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru saat melaksanakan survey kepuasan masyarakat, antara lain, Kurangnya pengetahuan masyarakat sebagai responden terkait aplikasi *Case Survey Management System* (CSMS), Kemudian terkadang masyarakat terburu – buru pulang setelah menerima pelayanan sehingga lupa dan tidak mengisi link survey, dan perangkat android calon responden tidak mendukung atau tidak memiliki aplikasi untuk scan *barcode*.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keluhan Masyarakat secara umum adalah panjangnya waktu proses penyelesaian

sertipikat. Mereka menginginkan penyelesaian lebih tepat waktu.

Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

Pada era kemajuan teknologi dan informasi saat ini, masyarakat ingin melakukan pengurusan dokumen mereka dengan efisien, efektif dan dalam jangka waktu yang cepat. Hal tersebut menjadi acuan bagi sektor pelayanan publik untuk dapat memberikan layanan yang profesional dan terpercaya. Hal ini diwujudkan dengan evaluasi terus menerus dalam rangka mengikuti ekspektasi masyarakat. Namun perubahan ini memerlukan proses yang cukup panjang karena memerlukan waktu dalam proses perbaikan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, institusi harus melakukan penataan terhadap sistem yang ada. Hal ini sangat bermanfaat pada proses pelayanan publik dan dapat mengatasi tindakan pungli serta korupsi karena memiliki kejelasan terhadap rentang waktu pelayanan, memiliki prosedur serta tarif yang jelas sehingga transparansi ini menghasilkan kepercayaan masyarakat meningkat terhadap pelayanan yang dilakukan pemerintah. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian kerangka teori Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru merupakan organisasi yang berada pada sektor publik yang melayani pengurusan yang menyangkut pertanahan, sehingga institusi ini harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa hal yang menghambat kinerja pelayanan tersebut.

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru ada dua, yaitu kendala eksternal dan internal yang dipaparkan sebagai berikut:

a. Kendala internal

1. Kesadaran pemohon dalam pemasangan patok (patok batas hanya diklaim sepihak dari pemilik yang mendaftarkan tanahnya) dan ketidak hadiran para pemilik tanah yang berbatasan.
2. Jumlah petugas ukur yang jumlahnya terbatas, sangat tidak sebanding dengan

target pengukuran yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

b. Kendala eksternal

1. Berkas pemohon tidak lengkap karena pemohon menggunakan jasa perantara dan tidak datang sendiri untuk mengurus berkasnya
2. Pemohon bersikap kurang kooperatif dan menghalalkan segala cara meskipun tidak sesuai aturan untuk menyelesaikan urusan mereka dengan cepat.

KESIMPULAN

Kinerja pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru bisa dikatakan berjalan, namun terdapat kekurangan dalam beberapa dimensi dimensi ini. Dari lima dimensi diatas masih terdapat dimensi yang kurang maksimal dalam proses kinerja yang diukur dalam dimensi tersebut, yaitu dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat beberapa masalah pada dimensi tersebut yaitu ketidakjelasan rentang waktu dalam penyelesaian.

Ketidaktepatan dalam penerbitan sertipikat tanah disebabkan oleh pemohon itu sendiri yang tidak melengkapi berkas permohonan, sementara petugas Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru ada hambatan untuk menghubungi pemohon, akhirnya terjadilah keterlambatan dalam penerbitan sertipikat tanah. Dalam kenyataannya banyak masyarakat yang tidak mau datang langsung ke Kantor Pertanahan untuk mengurus permohonannya. Padahal dari pihak Kantor Pertanahan tidak ada sama sekali perbedaan dalam hal pelayanan terhadap pemohon. Banyak masyarakat yang tidak mau repot untuk datang langsung tetapi memilih menguasakannya kepada para pihak. Sehingga disamping biaya yang dikeluarkan pemohon/ masyarakat menjadi mahal.

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru ada dua, yaitu kendala eksternal dan internal. Untuk kendala internal dapat disampaikan sebagai berikut: (1) Kesadaran pemohon dalam pemasangan patok (patok batas hanya diklaim sepihak dari pemilik yang mendaftarkan tanahnya) dan ketidakhadiran para pemilik tanah

yang terbatas; (2) Jumlah petugas ukur yang jumlahnya terbatas, sangat tidak sebanding dengan target pengukuran yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. Kendala eksternal datang dari pengguna jasa itu sendiri karena kurang lengkapnya dokumen.

Untuk memperbaiki kinerja pelayanan pada beberapa dimensi yang masih belum maksimal, pada dimensi responsivitas diharapkan dapat konsisten dan lebih mendengarkan serta melakukan perubahan pada masukan dan kritik dari masyarakat yang disampaikan melalui media baik online maupun dari survei kepuasan masyarakat. Peningkatan pada dimensi responsibilitas dapat dilakukan dengan pemberian *reward* bagi para staff atau pegawai yang memiliki prestasi agar memotivasi mereka dalam bekerja dan melakukan *punishment* pada pegawai yang kedapatan melanggar aturan yang ada. Kemudian untuk meningkatkan dimensi akuntabilitas harus mengoptimalkan penggunaan website agar warga masyarakat dapat mengakses informasi dari mana saja. Dalam rangka meningkatkan produktivitas dalam hal ini efisiensinya, dapat diadakan diklat agar kualitas SDM melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) secara rutin. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, sebaiknya terus melakukan perbaikan ataupun peningkatan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat..

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (1955). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: FISIPOL UGM.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Purbokusumo Y., dkk. (2006) *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta, Pemerintah DIY bekerjasama dengan Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia.
- Thoha. (1991). *Perfektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta. Rajawali Press.