



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH SECARA
KONVERSI SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

*(Analyse The Quality of Service of Land Sertificate; Ground Convertedly is Sporadik
in Office of Land; Ground of Regency Banyuwangi)*

SKRIPSI

Oleh :

**EKA HAMNI TUNJUNGSARI
NIM. 030910201180**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2007



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH SECARA
KONVERSI SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

*(Analyse The Quality of Service of Land Sertificate; Ground Convertedly is
Sporadik in Office of Land; Ground of Regency Banyuwangi)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh :

EKA HAMNI TUNJUNGSARI
NIM. 030910201180

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- a. Kedua orang tuaku, Ibunda Hikmah dan Ayahanda Iskandar yang telah mendoakan dan memberikan cinta kasih serta pengorbanan yang tidak ada hentinya.
- b. Adikku tersayang Sauqi El Matin, terima kasih atas dukungannya selama ini.
- c. Mas Lulus Yurianto dan Bang Fazl M Haafiz, pengalaman hidup ini tidak akan pernah terlupakan.
- d. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

“Pelayanan yang sempurna akan menciptakan loyal bagi yang merasakannya dan kepuasan adalah tujuan dari pelayanan”.

(Penulis*)

Friendly greeting represent early from good service.

(Kawanku**)

*)Eka, Oktober 2007,

**)Nurbani, 2007, *Diari Telkomsel*, Jember

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eka Hamni Tunjungsari

Nim : 030910201180

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi* adalah benar-benar adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Oktober 2007

Yang menyatakan

Eka Hamni Tunjungsari

NIM. 030910201180

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH SECARA
KONVERSI SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

*(Analyse The Quality of Service of Land Sertificate: Ground Convertedly is
Sporadik in Office of Land; Ground of Regency Banyuwangi)*

Oleh :

EKA HAMNI TUNJUNGSARI

NIM. 030910201180

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. H. Boedijono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Oktober 2007

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP: 131 862 836

Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP: 131 658 011

Anggota,

1. Drs. H. Boedijono, M.Si (.....)
NIP. 131 832 304

2. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si (.....)
NIP. 132 133 403

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, BS.w, MS
NIP: 130 674 836

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi : Eka Hamni Tunjungsari, 030910201180; 2007: 123 Halaman; Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Jember.

Penyelenggaraan pengelolaan tanah khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan hak-hak atas tanah (*Land tenure and land rights*) diperlukan lembaga pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, peralihan hak tanah, hak tanggungan atas tanah serta peralihan hak tanggungan. Pendaftaran tanah merupakan sumber informasi untuk membuat keputusan dalam pengelolaan pertanahan baik dalam penataan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Oleh karena itu penelitian ini merumuskan masalah bagaimana Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Pendaftaran tanah secara Sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa atau kelurahan secara individual atau massal. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan data kuantitatif, dimana dalam penelitian ini penulis lebih mengfokuskan pada penyajian data dan fakta bukan pada hipotesa atau pembuatan prediksi. Tempat penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No.45 Banyuwangi yang dilakukan selama 2 bulan. Populasi adalah seluruh jumlah pemohon yang sedang memasuki tahap proses penerbitan sertipikat tanah menuju loket 4 secara konversi sporadik sebanyak 420 pemohon pada bulan Agustus 2007. Sampel dipilih sejumlah 50 orang responden yang sedang menguruskan sertipikat tanahnya.

Pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di kantor pertanahan kabupaten Banyuwangi dilaksanakan dengan mekanisme yaitu pemohon mendatangi

Kantor Pertanahan untuk melaksanakan kegiatan permohonan penerbitan *sertificate* tanah dengan menyerahkan semua persyaratan yang diajukan sampai diterimanya Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) dari petugas. Kemudian pemohon menerima dokumen dan membuat Surat biaya pendaftaran dan biaya surat ukur (SPS) yang selanjutnya diproses untuk memperoleh kuitansi sebagai tanda bukti pembayaran serta dilakukan pencatatan dokumen untuk dilanjutkan ke bagian pemeriksaan panitia untuk diproses dan melaksanakan kegiatan pengukuran serta pemetaan dan selanjutnya apabila data fisik dan data yuridis telah selesai diteliti, akan dikeluarkan pengumuman berupa pengumuman data fisik dan data yuridis selama 60 hari sejak tanggal pengumuman yang akan dipasang pada Kelurahan/Desa. Apabila syarat-syarat telah terpenuhi oleh pemohon maka Kantor Pertanahan mengadakan pembukuan serta penerbitan sertipikat yang berupa Surat Ukur dan Buku Tanah.

Kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi tidak membuat konsumen yaitu pemohon sertipikat tanah merasa puas. Hal itu ditunjukkan oleh skor negatif dari empat dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan masih tidak baik. Meskipun hanya satu dimensi yang mendapat skor positif yaitu dimensi bukti langsung.

SUMMARY

Analyse The Quality of Service of Land Certificate;Ground Convertedly is Sporadik In Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi : Eka Hamni Tunjungsari, 030910201180; 2007: 123 page;yard; Majors of Administration of State of FISIP of University Jember.

Management of land;ground Management specially related to management of domination and rights for land;ground (Land Tenure and land rights) needed by institute of land registry to give the rule of law between rights handle with the land;ground, switchover of land;ground rights, responsibility rights for land;ground and also switchover of responsibility rights. Land registry represent the information source to make decision in good land;ground management in domination settlement, ownership of, use and land;ground exploiting. Therefore this research formulate the problem of how Quality of Service of Land Certificate;Ground Convertedly is Sporadik in Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi. Land registry by Sporadik is activity of land registry for the first time hit one or some obyek of land registry in region or part of region of a[n countryside or chief of village individually or mass. While research target is to analyse the quality of service of land certificate;ground convertedly is sporadik in Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi.

This research represent the descriptive research type with the quantitative data, where in this research is writer more focussed at presentation of data and fact of non at hypothesizing or making prediksi. Research place in Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi which have address in Jl. Dr. Sutomo No.45 Banyuwangi conducted by during 2 month;moon. Population is entire/all applicant amount which is entering phase process the publication of land certificate;ground go to the counter 4 convertedly is sporadik. Sampel selected by a number of 50 responder people which is emaciating its land certificate;ground.

Service of land certificate;ground convertedly is sporadik in office of land;ground of regency Banyuwangi executed with the mechanism that is applicant visit upon the Land;Ground Office to execute the activity of application of publication

of land certificate;ground by delivering all conditions raised accepting of Letter of Document Receipt (STTD) from worker. Later;Then applicant accept the document and make the Letter of expense of registration and letter expense measure the (SPS) is later on processed to obtain;get receipt as payment voucher is and also conducted by a document record-keeping to be continued to shares of committee inspection to be processed and execute the measurement activity and also mapping and hereinafter if data of physical and data yuridis have been checked, will be released by announcement in the form of announcement of data of physical and data yuridis of during 60 day of commencing from announcement to be attached at Chief of village/ countryside. If conditions have been fulfilled by applicant hence Land;Ground Office perform a the bookkeeping and also publication certificate which is in the form of Letter Measure and Land;Ground Book.

Service quality in Office of inferential Regency Banyuwangi Land;Ground that as a whole service quality given by Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi do not make the consumer that is applicant certificate lick lips. That matter is shown by negative score from four dimension of service quality showing service quality given still be bad. Though only one dimension getting positive score that is direct evidence dimension.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Alloh SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Uung Nasdia BS.w, MS, selaku Dekan FISIP Universitas Jember.
2. Drs. Djoko Poernomo, M.Si selaku Pembantu Dekan I, Drs. H. M. Affandi, MA selaku Pembantu Dekan II dan Drs. Hartono Julianto, M.Si selaku Pembantu Dekan III.
3. Drs. Sutrisno, M,Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. H. Boedijono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Bapak H. Subagyo, SH. M.Si, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

9. Bapak Suyanto dan Bapak Eddy Suwignyo, SH, serta seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis demi penyelesaian skripsi.
10. Sahabat tercinta “Vany, Mey, Nyiel, Ryma, Muti, Pha, Desy, dan Anix” matur nuwun atas semangat yang diberikan.
11. Teman seperjuangan AN’03, Ivon(suwon atas saran2mu), Indah, Dhe2, Uwix, Yuan, Ita, Sari, pipit, Ricko (thanks Nyo udah di anter2 plg), Arya, Agus, Edwan, dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 30 Oktober 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB.1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Pendahuluan	18
2.1.1 Organisasi.....	18
2.1.3 Pemerintahan.....	19
2.1.4 Pelayanan Umum.....	20
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.7 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.8 Badan Pertanahan Nasional.....	32
2.1.9 Tehnologi Penyampaian Pelayanan.....	33
2.1.10 Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik.....	38

2.2	Model <i>Service Quality</i>	41
2.3	Hasil Penelitian Terdahulu	40
BAB 3	METODE PENELITIAN	48
3.1	Tipe Penelitian	48
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.2.1	Tempat Penelitian.....	49
3.2.2	Waktu Penelitian	49
3.3	Penentuan Populasi dan Sampel	49
3.3.1	Penentuan Populasi	49
3.3.2	Penentuan Sampel	50
3.4	Definisi Operasional	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.6	Teknik Analisis Data	57
BAB 4	HASIL DAN ANALISIS DATA	56
4.1	Hasil Penelitian	62
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	62
4.1.2	Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi.....	62
4.1.3	Susunan Organisasi	64
4.1.4	Keadaan Aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	73
4.1.5	Persyaratan Pendaftaran Tanah Secara Konversi Sporadik	75
4.1.6	Mekanisme Pelayanan <i>Sertificate</i> Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	76
4.2	Analisis Data	78
4.2.1	Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	78
4.2.2	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	93
4.3	Analisis ServQual	109
BAB 5	PEMBAHASAN	112
5.1	Pengantar	112
5.2	Interpretasi Hasil Analisis Data	112
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	120

6.1 Kesimpulan	120
6.2 Saran	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik.....	4
1.2 Prosedur Alur Kegiatan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik.....	11
1.3 Jumlah Pemohon Setipikat Tanah Penelitian Terdahulu.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	46
3.1 Definisi Operasional Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	51
4.1 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per Januari 2007	71
4.2 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural Per Januari 2007.....	72
4.3 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan Per Januari 2007.....	72
4.4 Data Pegawai Berdasarkan Masa Kerja Per Januari 2007.....	73
4.5 Deskripsi Kondisi Fasilitas Fisik Menurut Harapan Responden (n=50)	76
4.6 Deskripsi Kondisi Perlengkapan Menurut Harapan Responden (n=50)	77
4.7 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Menurut Harapan Responden (n=50).....	77
4.8 Deskripsi Kondisi Penampilan Fisik Pegawai Menurut Harapan Responden (n=50)	78
4.9 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Menurut Harapan Responden (n=50)	79
4.10 Deskripsi Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Layanan Menurut Harapan Responden (n=50)	80
4.11 Deskripsi Sifat Dapat Dipercaya Menurut Harapan Responden (n=50)	81
4.12 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Harapan Responden (n=50)	81
4.13 Deskripsi Ketanggapan Petugas Layanan Menurut Harapan Responden (n=50)	82
4.14 Deskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Harapan Responden (n=50)	83
4.15 Dimensi Daya Tanggap (<i>Assurance</i>) Menurut Harapan Responden (n=50)	84

4.16 Deskripsi Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=50)	85
4.17 Deskripsi Kemampuan Pegawai Menurut Harapan Responden	86
4.18 Deskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut Harapan	87
4.19 Deskripsi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Harapan Responden (n=50)	88
4.20 Deskripsi Akses Terhadap Pegawai Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=50)	89
4.21 Deskripsi Perhatian Pegawai Menurut Harapan Responden (n=50)	90
4.22 Deskripsi Empati (<i>Empaty</i>) Menurut Harapan Responden (n=50)	90
4.23 Harapan pemohon <i>sertificate</i> tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	91
4.24 Deskripsi Kondisi Fasilitas Fisik Menurut Persepsi Responden (n=50)	91
4.25 Deskripsi Kondisi Perlengkapan Menurut Persepsi Responden (n=50)	92
4.26 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Menurut Persepsi Responden (n=50)	93
4.27 Deskripsi Penampilan Fisik Pegawai Menurut Persepsi Responden (n=50)	94
4.28 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Menurut Persepsi Responden (n=50)	95
4.29 Deskripsi Kecepatan Dalam Memberikan Layanan Menurut Persepsi Responden (n=50)	96
4.30 Deskripsi Sifat Dapat Dipercaya Menurut Persepsi Responden (n=50)	97
4.31 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Persepsi Responden (n=50)	98
4.32 Deskripsi Ketanggapan Petugas Layanan Menurut Persepsi Responden (n=50)	99
4.33 Deskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Persepsi Responden (n=50)	100
4.34 Dimensi Daya Tanggap (<i>Assurance</i>) Menurut Persepsi Responden (n=50)	100
4.35 Deskripsi Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=50)	101
4.36 Deskripsi Kemampuan Pegawai Menurut Persepsi Responden	102
4.37 Deskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut Persepsi	

Responden.....	102
4.38 Deskripsi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Responden Responden (n=50)	103
4.39 Deskripsi Akses Terhadap Pegawai Pelayanan Menurut Responden Responden (n=50)	104
4.40 Deskripsi Perhatian Pegawai Menurut Responden Responden (n=50)	
4.41 Deskripsi Empati (<i>Empaty</i>) Menurut Responden Responden (n=50)	105
4.42 Persepsi Pemohon Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	106
4.43 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Pemohon Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	25
2.2 <i>Skema Long Linked Tehnology</i>	33
2.3 <i>Skema Mediating Tehnology</i>	34
2.4 <i>Skema Intensive Tehnology</i>	35
2.5 Alur Pengurusan Sertipikat Tanah	36
2.6 Model Konseptual SevQual	41
2.7 Kesenjangan antara harapan (<i>expected</i>) dan persepsi (<i>perceived</i>)	44
4.1 Struktur Organisasi	63
4.2 Mekanisme Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik	75

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi tahun 2007.
2. Surat izin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
3. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Banyuwangi.
4. Surat keterangan telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.
5. Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan Tahun 2005.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
7. Informasi Pelayanan Pertanahan.

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Republik Indonesia sebagai negara kesatuan menempatkan tanah pada kedudukan yang penting. Perjalanan sejarah bangsa Indonesia yang dijajah selama 350 tahun oleh kolonial Belanda, menunjukkan indikasi bahwa tanah sebagai milik bangsa Indonesia telah diatur oleh bangsa lain dengan sikap dan niat yang asing bagi kita. Tanah sebagai berkah Ilahi telah menjadi sumber keresahan dan penindasan. Rakyat ditindas melalui politik dan hukum pertanahan yang tidak berkeadilan, demi kemakmuran bangsa lain. Oleh karena itu, setelah kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945, maka bangsa Indonesia mengatur sendiri tanah yang telah kita kuasai dan miliki.

Atas landasan ideal ini, sesuai dengan falsafah pancasila, bangsa Indonesia memandang tanah sebagai karunia Tuhan yang mempunyai sifat magis-religius harus dipergunakan sesuai dengan fungsinya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran yang berkeadilan dan tidak dibenarkan untuk dipergunakan sebagai alat spekulasi orang atau masyarakat, karena kemerdekaan Indonesia bukanlah hasil perjuangan perorangan atau golongan melainkan perjuangan seluruh rakyat dan bangsa Indonesia. Pengelolaan tanah di Indonesia mempunyai landasan konstitusional yang merupakan arah dan kebijakan pengelolaan tanah sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 dan telah dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau dikenal juga sebagai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) yang memuat tentang kebijakan pertanahan nasional (National Land Policy) yang menjadi dasar pengelolaan tanah di Indonesia.

Dalam penyelenggaraan pengelolaan tanah khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan Hak-Hak Atas Tanah (*Land tenure and land rights*) diperlukan lembaga pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, peralihan hak tanah, hak tanggungan atas tanah serta peralihan hak tanggungan. Selain itu pendaftaran tanah merupakan sumber informasi untuk membuat keputusan dalam pengelolaan pertanahan baik dalam penataan

penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Sampai saat ini Undang-Undang Pokok Agraria masih merupakan landasan hukum untuk menyelenggarakan pengelolaan pertanahan di Indonesia. Perubahan penyelenggaraan pengelolaan pertanahan tanpa melakukan perubahan kebijakan nasional pertanahan akan mengandung implikasi hukum yang dapat menyebabkan cacatnya produk hukum yang berkaitan dengan Hak Atas Tanah dan pendaftarannya. Maka dari itu birokrasi yang baik sangat diperlukan untuk mengatur lancarnya pengelolaan tanah di Indonesia.

Sehubungan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tersebut, dalam pasal 19 memerintahkan diselenggarakannya pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1961 dan kemudian diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah yang sampai saat ini menjadi dasar kegiatan pendaftaran tanah di seluruh Indonesia. Selanjutnya dapat dijelaskan tentang pendaftaran tanah adalah :

“Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.”

Demi upaya peningkatan pelayanan publik oleh Pemerintah, aparat negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap masyarakat di daerah. Pelimpahan wewenang dari Pemerintahan Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka

peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dalam pendelegasian wewenang pemerintah terhadap pemerintah daerah tidak dapat sepenuhnya diterapkan dalam urusan pertanahan. Contohnya di daerah Papua, urusan pertanahan yang ditangani oleh pemerintah daerah ternyata masih terjadi kerancuan atas kepastian hukum yang dimiliki oleh setiap pemilik tanah. Selain itu masih banyak sertipikat tanah yang tidak diakui dan dianggap tidak sah secara hukum oleh masyarakat sekitar. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah/Provinsi dan Pemerintah Daerah/Kabupaten/Kota. Dalam peraturan ini disebutkan tentang pembagian kewenangan urusan pertanahan yang tetap menjadi urusan pemerintahan dalam pengelolaannya. Semua penyelenggaraan urusan pertanahan ditangani oleh pemerintah dan menjadi kewenangan pemerintah.

Birokrasi adalah suatu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan dengan tujuan untuk mengorganisasikan secara teratur pekerjaan yang mencakup banyak orang (publik). Maka dari itu dalam melakukan segala aktifitas, birokrasi dituntut untuk melakukan koordinasi yang ketat terhadap kegiatan-kegiatan dari sejumlah besar orang dengan melibatkan keahlian khusus, maka salah satunya peluang adalah dengan menggunakan organisasi birokrasi. Robbins (2003:188) mengungkapkan bahwa :”Birokrasi adalah struktur dengan tugas-tugas operasi yang sangat rutin yang dicapai lewat spesialisasi, aturan dan pengaturan yang sangat formal, tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam departemen-departemen fungsional, wewenang terpusat, rentang kendali yang sempit, dan pengambilan keputusan yang mengikuti rantai komando”. Tujuan dibentuknya birokrasi ialah supaya kepentingan-kepentingan umum dapat dipenuhi melalui serangkaian aturan yang sama bagi semua pihak. Maka dari itu birokrasi tidak boleh melenceng dalam pelaksanaan pelayanan umum (publik).

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada

dengan itu, diungkapkan oleh Moenir (dalam Kurniawan, 2005:7) bahwa :
“Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Namun pada kenyataannya, wajah birokrasi publik sebagai pelayan rakyat masih jauh dari yang diharapkan. Di dalam praktek penyelenggaraan pelayanan, rakyat menempati posisi yang kurang menguntungkan. Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan negara, masyarakat dan pemerintah, serta rakyat maupun perbaikan-perbaikan di dalam internal birokrasi publik itu sendiri.

Untuk lebih memperkuat peran penyelenggaraan pelayanan umum (publik), maka dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal yang menjelaskan bahwa :

“Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan berkewajiban melaksanakan urusan pemerintah yang berkaitan dengan hak pelayanan dasar warga negara yang penyelenggarakannya diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan kepada daerah untuk perlindungan hak konstitusional, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta ketentraman dan ketertiban umum dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemenuhan komitmen nasional yang berhubungan dengan perjanjian dan konvensi internasional.”

Seiring dengan berjalannya waktu rakyat mengharapkan hadirnya birokrasi pemerintahan yang lebih tinggi kualitasnya, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pengertian pelayanan umum atau publik dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/ 2003 adalah :

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi

Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah”.

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kepentingan umum baik berupa barang dan jasa yang timbul didalam masyarakat. Moenir (2002:10) mendefinisikan kepentingan umum adalah “Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat tidak bertentangan dengan norma dan aturan yang berkepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat itu”.

Dari definisi-definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan umum menyangkut kepentingan umum, maka negara sebagai penyelenggara pelayanan umum dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat tentang mutu pelayanan umum yang memuaskan masyarakat sebagai pihak pengguna jasa (*customer*). Maka dari itu semangat meningkatkan pelayanan umum demi kepentingan umum perlu ditumbuh kembangkan secara keseluruhan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan umum bukan hanya bertumpu pada ketersediaan barang dan jasa melainkan juga pada keterandalan serta kualitas pelayanan yang serba prima, penyerahan serba cepat, serta dengan biaya yang otomatis terjangkau.

Adapun jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah telah dijelaskan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 yang dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik

No	Sektor	Jenis Layanan
1.	Administrasi Kependudukan	1. KTP. 2. Akte Kelahiran. 3. Catatan Sipil. 4. Akte Kematian. 5. Akte Nikah / Cerai. 6. Kartu Keluarga.
2.	Kepolisian.	1. STNK dan BPKB. 2. Surat Ijin Mengemudi (SIM). 3. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat.

No	Sektor	Jenis Layanan
3.	Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi.	1. SIUP,SITU dan Tanda Daftar Perindustrian. 2. Metrologi / Tera. 3. Pengujian Hasil Industri. 4. Kredit Usaha.
4.	Bea Cukai dan Pajak.	1. Bea Masuk. 2. Cukai. 3. NPWP. 4. Pelayanan Pembayaran Pajak.
5.	Kesehatan.	1. Rumah Sakit. 2. Puskesmas. 3. Posyandu.
6.	Imigrasi.	1. Pengurusan Paspor. 2. Pengurusan Keimigrasian.
7.	Perhubungan.	1. Ijin Usaha Angkutan Darat / Laut / Udara. 2. Pelayanan Bandara / Pelabuhan /Stasiun /Terminal Bus. 3. Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.
8.	Ketenagakerjaan.	1. Kartu Kuning (Pencari Kerja). 2. Info Kesempatan Kerja. 3. Penempatan Tenaga Kerja. 4. Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan.
9.	Pertanahan dan Pemukiman.	1. Pengurusan Sertipikat Tanah. 2. Pengurusan Pengalihan Hak Atas Tanah. 3. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). 4. Ijin Lokasi Industri /Perdagangan. 5. HO. 6. Amdal.
10.	Pendidikan.	1. Pendidikan Dasar. 2. Pendidikan Menengah. 3. Pendidikan Lainnya.
11.	Penanaman Modal.	1. Ijin PMA. 2. Ijin PMDN. 3. Informasi Potensi Investasi.

Sumber :Lampiran Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : SE/10/M.PAN/7/2005, Tgl 7 Juli 2005.

Berdasarkan daftar prioritas jenis pelayanan publik tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada sebelas sektor pelayanan dengan masing-masing jenis

pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Ini artinya, kualitas pelayanan dari sebelas sektor layanan diatas yang dirasakan oleh masyarakat masih belum memenuhi harapannya. Sesuai dengan bidang yang sedang diteliti oleh penulis dalam sektor pertanahan dan pemukiman yang di prioritaskan selain jenis pelayanan lainnya di bidang pertanahan dan pemukiman, dimana mutu pelayanan masih rendah dirasakan oleh pengguna pelayanan. Mengatasi kendala tersebut tidak ada jalan lain oleh pemerintah selain memberikan perhatian yang besar kepada bidang-bidang tersebut. Adapun bentuk perhatian pemerintah adalah dengan lebih menekankan kepada pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Badan Pertanahan Nasional atau disebut dengan BPN adalah Lembaga Pemerintah non departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden serta dipimpin oleh seorang Kepala (sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006). Salah satu tugas penting BPN sebagaimana tersebut diatas adalah melaksanakan pengelolaan Sumber Daya Tanah secara utuh dan terpadu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sistem informasi dan manajemen modern. Kebijakan umum pengelolaan pertanahan merupakan penjabaran pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa bumi, air dan ruang angkasa, termasuk kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat. Hak menguasai dari negara tersebut memberi wewenang kepada negara, yang dilaksanakan oleh Pemerintah (Badan Pertanahan Nasional) untuk :

- a. Mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut;
- b. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa;
- c. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa.

Berkaitan dengan pelayanan umum, Badan Pertanahan Nasional memberlakukan sistem loket untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pertanahan yang terdiri dari :

- a. Loket 1 : Informasi Pelayanan.

- b. Loker 2 : Penyerahan Dokumen Permohonan.
- c. Loker 3 : Penyerahan Biaya / Pembayaran.
- d. Loker 4 : Penyerahan Produk.

Masalah pelayanan pertanahan merupakan masalah yang sangat rawan. Seperti informasi yang penulis peroleh dari Harian Kompas bahwa: “Layanan jasa bagi masyarakat di Badan Pertanahan Nasional berpotensi menimbulkan peluang pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh pegawai BPN itu sendiri. Jumlah pungli bervariasi, tergantung layanan yang diberikan di loket Kantor BPN. Semakin rumit layanan, semakin besar pula jumlah pungli yang dikeluarkan. Demikian temuan yang dipaparkan oleh Direktur Monitor Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Roni Irham di aula Kantor BPN, Jakarta, Kamis (27/10/2006). Ini terbukti bahwa pelayanan yang diberikan petugas pada loket-loket Kantor BPN tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini kemungkinan terjadi karena ketidakdisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan sertipikat tanah. Terkadang para petugas secara jelas mencanangkan pungutan yang terkesan tidak sesuai dengan pungutan yang sebenarnya. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat merasa enggan mendaftarkan hak atas tanahnya.

Hal senada juga penulis peroleh dari www.jawapos.com/index.php?act=c&id=255177 bahwa :

“Metropolis Jawa Pos menyorot secara berseri kualitas pelayanan publik Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Surabaya yaitu sebagai unit pelayanan publik, bukan kemudahan dan kenyamanan yang diberikan BPN Surabaya kepada masyarakat melainkan kekecewaan dan keruwetan yang dirasakan masyarakat ketika mengurus surat tanah. Anggota Komisi A DPRD Jawa Timur menyimpulkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan BPN disebabkan dari beberapa faktor, salah satunya adalah mentalitas pegawainya sendiri. Mungkin standar pelayanannya bagus, namun mentalitas pegawai perlu dibenahi”.

Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi adalah unit kerja Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten/Kota atau Wilayah Administrasi lain yang setingkat, yang melakukan pelayanan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah. Pelayanan utama yang diberikan adalah sertifikasi tanah. Badan Pertanahan Nasional adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan

dalam pengelolaan tanah yang ada di Indonesia yang juga berfungsi memberikan pelayanan umum atau *public service* di bidang Pertanahan. Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 26 Tahun 2004 menyatakan bahwa : “Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Dalam konteks administrasi bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi bertugas untuk mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan yang meliputi :

- a. Pengaturan penggunaan, pengurusan, dan pemilikan tanah.
- b. Pengurusan hak-hak tanah.
- c. Dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan.

Pada dasarnya Kantor Pertanahan sebagai unit kerja Badan Pertanahan Nasional bertugas membantu Presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan. Inilah yang menguatkan Kantor Pertanahan sebagai satu-satunya instansi pemerintah yang mengurus masalah pertanahan karena administrasi pertanahan itu adalah merupakan sebagian dari tugas-tugas pemerintah yang harus dilaksanakan secara baik dalam rangka menuju kesejahteraan rakyat Indonesia.

Tercapainya jaminan kepastian hukum mengenai kepemilikan tanah yang meliputi kepastian pemilikinya, kepastian letak dan batas-batasnya, serta kepastian haknya diperlukan proses administrasi yang tepat. Semua bidang tanah yang didaftar harus dibukukan, kemudian diterbitkanlah sebuah sertipikat tanah. Bagi tanah hak dilaksanakan melalui konversi, sedangkan bagi tanah negara dilaksanakan melalui pemberian hak.

Agar pengurusan tanah dapat tercapai tujuannya, maka penyelenggaraan pendaftaran tanah harus dapat menghasilkan tiga hal, yaitu :

- a. Tersedianya peta-peta pemilikan tanah atau kadaster melalui kegiatan pengukuran dan pemetaan.
- b. Tersedianya daftar umum sebagai sarana pengendalian administratif yaitu daftar tanah, daftar nama, daftar surat ukur dan daftar buku tanah.
- c. Pendaftaran hak-hak atas tanah serta peralihan dan pembebanannya.

Diperlukan beberapa hal supaya kegiatan yang dilaksanakan memenuhi ketiga sasaran diatas diantaranya adalah penyelidikan riwayat penguasaan atau pemilikan dari semua bidang tanah yang dapat ditempuh melalui penelusuran berdasarkan bukti tertulis, kesaksian, pemasangan tanda batas, penelitian oleh panitia pemeriksa, dan pengumuman selama kurang lebih 2 bulan.

Tujuan kebijakan pertanahan dapat dikategorikan sebagai tertib penguasaan dan penggunaan tanah untuk mendukung kegiatan pembangunan guna meletakkan dasar bagi terciptanya suatu tata kehidupan dalam masyarakat dimana penguasaan tanah dapat memberikan nilai ekonomis secara maksimal dan jaminan hukum bagi pemilikinya. Pembangunan itu memerlukan penyediaan tanah sehingga memerlukan berbagai kebijakan tanah baik didaerah perkotaan maupun pedesaan. Upaya yang ditempuh ini semuanya menuju masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana termaktub dalam pembakuan UUD 1945.

Pemberian jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan, pertama-tama memerlukan tersedianya perangkat hukum yang tertulis, lengkap dan jelas yang dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan jiwa dan isi ketentuannya. Selain itu dalam menghadapi kasus-kasus yang konkret diperlukan juga terselenggaranya pendaftaran tanah yang memungkinkan bagi para pemegang hak atas tanah untuk dengan mudah membuktikan hak atas tanah yang dikuasainya, dan bagi para pihak yang berkepentingan seperti calon pembeli atau kreditor untuk lebih memperoleh keterangan yang diperlukan mengenai tanah yang menjadi obyek perbuatan hukum yang akan dilakukan serta bagi Pemerintah untuk melaksanakan kebijaksanaan pertanahan.

Sebelum dikeluarkannya Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 pada tanggal 24 September 1960, semua status tanah di Indonesia masih berbentuk berkas penamaan atau biasa disebut dengan berkas Hak Milik Adat, Petuk, atau Klasiran yaitu peta yang digolong-golongkan yang diterbitkan oleh kolonial Belanda. Ada beberapa macam petuk seperti petuk C atau D untuk hak tanah darat dan Petuk S untuk hak tanah sawah. Namun setelah ditetapkannya Undang-Undang tersebut, Pemerintah mewajibkan warganya selaku pemilik tanah untuk segera mendaftarkan hak atas tanahnya demi jaminan kepastian hukum yang lebih jelas kepada Kantor

Pertanahan selaku unit kerja satu-satunya di Indonesia yang menerbitkan sertipikat tanah. Dengan kepemilikan sertipikat hak milik, maka seseorang tersebut dapat memiliki sebidang tanah selama-lamanya secara sah.

Setiap pemilik tanah yang ingin mendaftarkan tanahnya kedalam sebuah sertipikat harus memiliki bukti yang kuat bahwa hak tanah yang dimilikinya benar-benar jelas. Bukti-bukti tersebut dapat berupa data fisik dan data yuridis. Data fisik adalah keterangan mengenai letak, batas dan luas bidang dan satuan rumah susun yang didaftar, termasuk keterangan mengenai adanya bangunan atau bagian bangunan di atasnya, misalnya : batas letak yang diakui oleh tetangga yang berbatasan langsung. Sedangkan data yuridis adalah keterangan mengenai status hukum bidang tanah dan satuan rumah susun yang didaftar, pemegang haknya dan hak pihak lain serta beban-beban lain yang membebaninya, misalnya : berkas petuk yang dimiliki pemilik tanah.

Ada 2 macam model pelayanan pendaftaran sertipikat tanah yaitu pelayanan pendaftaran sertipikat tanah secara sporadik dan secara sistematis. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 24 Tahun 1997 menjelaskan tentang perbedaan keduanya yaitu :

- a. Pendaftaran tanah secara Sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa atau kelurahan secara individual atau massal.
- b. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa atau kelurahan.

Penulis tertarik mengambil permasalahan pelayanan sertipikat tanah karena penulis merasa permasalahan dalam bidang ini sangat rumit dan berbelit-belit dimana banyak sekali proses pelayanan sebagai salah satu kendala yang dapat ditemukan pada beberapa kasus pertanahan. Pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada pelayanan pendaftaran sertipikat tanah secara konversi sporadik dikarenakan pada model pelayanan ini para pemohon mendaftarkan secara langsung maupun dengan perantara yang diberi kuasa ke Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi untuk

mengurus hak atas tanahnya yang masih berupa berkas Hak Milik Adat berupa petuk atau klasiran. Selain itu pada model pelayanan secara konversi sporadik ini, masyarakat dapat merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi apakah pelayanan yang diberikan instansi tersebut sudah sesuai dengan harapan pemohon atau tidak.

Selama ini masyarakat masih kurang memahami bagaimana pentingnya memiliki kelegalan dokumen sah kepemilikan tanah dari negara untuk menghindari kejahatan hak atas tanah. Bukti kepemilikan hak atas tanah memang sangat beragam seperti hak milik, hak guna bangunan, hak pakai, dan lain-lain. Dari dokumen yang dimiliki oleh masyarakat ini dapat menimbulkan polemik sehingga dapat mengakibatkan kasus pidana dan perdata karena sering timbul persengketaan tanah dikarenakan ketidakjelasan hak milik sehingga terjadi pengajuan gugatan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang juga merasa memiliki hak atas tanah tersebut. Maka dari itu setiap pemilik tanah haruslah memiliki sertipikat tanah secara sah dan dilegalkan oleh Badan Pertanahan Nasional demi kepastian hukum yang lebih jelas. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi karena instansi tersebut mudah dijangkau dari tempat tinggal penulis, selain itu penulis juga menemukan beberapa kasus permasalahan administrasi seperti kurang adanya koordinasi dari pihak pemberi layanan dan penerima layanan.

Berikut ini adalah tabel prosedur jangka waktu penyelesaian pensertipikatan tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

Tabel 1.2 Prosedur Alur Kegiatan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik

No	Prosedur	Standar Penyelesaian	Realita
1.	Loket 1	1 Hari	1-2 hari
2.	Loket 2	2 Hari	2-11 hari
3.	Loket 3	1 Hari	1-2 hari
4.	Loket 4	116 Hari	270 – 360 hari

Sumber : Pemohon Sertifikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2005.

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dipahami bahwa terjadi perbedaan penyelesaian pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik yaitu perbedaan antara standar

yang telah ditetapkan dengan realita yang terjadi di lapangan. Berdasarkan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, prosedur pelayanan pada loket 1 ditetapkan selama 1 hari, loket 2 ditetapkan penyelesaiannya dalam waktu 2 hari, loket 3 ditetapkan diselesaikan selama 1 hari sedangkan loket 4 ditetapkan penyelesaiannya selama 116 hari . Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan jangka waktu pengurusan sertipikat tanah mulai loket 1 sampai loket 4 adalah kurang lebih 120 hari atau paling lambat 6 bulan proses. Keseluruhan kegiatan dilaksanakan pada jam-jam kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

Namun terdapat penyimpangan terhadap standart yang telah ditetapkan oleh Kantor Pertanahan itu sendiri. Ini terbukti selama proses pelayanan berkaitan dengan waktu penyelesaian yaitu terjadi keterlambatan waktu penyelesaian setiap loket pelayanan. Kenyataannya, loket 1 terselesaikan dalam jangka waktu 1-2 hari, loket 2 diselesaikan selama 2-11 hari, loket 3 selama 1-2 hari dan loket 4 terselesaikan selama 270 – 360 hari. Hal tersebut menunjukkan adanya keterlambatan pelayanan dalam proses pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik

Menurut informasi yang penulis dapat dari hasil wawancara tanggal 12 Maret 2007 dengan Bapak Suprpto yang berdomisili di Kecamatan Glagah menyatakan bahwa beliau telah mendaftarkan tanahnya terhitung tanggal 28 Juni 2007 melalui proses administrasi dan pengumuman dari desa tempat tinggalnya. Namun sampai saat ini belum ada kejelasan pasti tentang terbitnya sertipikat hak atas tanahnya padahal seluruh kelengkapan telah beliau penuhi. Lain halnya dengan Bapak Sudai yang berdomisili di Jalan Brawijaya. Beliau telah mendaftarkan tanahnya sejak terhitung tanggal 4 September 2006. Pada kuitansi bukti pembayaran biaya sertipikat, tertera jangka waktu hingga 12 Maret 2007. Kelengkapan syarat-syaratpun telah dipenuhi. Namun setelah beliau datang ke loket IV pada tanggal yang telah dijanjikan, petugas Kantor Pertanahan masih belum bisa menerbitkan sertipikat dengan alasan masih tertahan di bagian administrasi.

Demi menyeimbangkan informasi, penulis mencoba mengadakan kroscek atas informasi yang di dapat dari pemohon yang melakukan proses sertipikat tanah dengan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Menurut wawancara yang

penulis lakukan dengan Bapak Eddy Suwignyo, SH selaku Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran tanah menyatakan bahwa kelambanan proses pelayanan tersebut diakibatkan karena kurangnya kelengkapan berkas-berkas dari si pemohon seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, kurangnya koordinasi dari pemilik tanah dengan petugas ukur hingga mengakibatkan lamanya proses pengukuran, permasalahan pembatas tanah yang masih rancu, serta kerancuan perolehan hak atas tanah dari si pemohon. Selain itu karena banyaknya berkas permohonan yang ditangani oleh Kantor Pertanahan, mengakibatkan adanya sedikit keterlambatan penyelesaian sertipikat tanah.

Berikut ini penulis paparkan tentang jumlah berkas permohonan para pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang dapat diselesaikan dalam 1 tahun pada tabel berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Pemohon Sertipikat Tanah Secara Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam angka Tahun 2006/2007.

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des
Berkas Masuk	1617	1276	1879	1587	2121	1809	1679	1584	1655	1308	1722	606
Berkas Keluar	986	786	991	1292	1135	1004	1005	119	1221	1185	748	1058

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, Tahun 2007

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa adanya perbedaan antara jumlah pemohon sertipikat tanah dengan realisasi dokumen sah yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi setiap bulannya. Ini disebabkan karena proses pensertipikatan tanah secara sporadik baru dapat diselesaikan dalam jangka waktu kurang lebih empat bulan. Selain itu dapat terlihat jelas bahwa ketika memasuki bulan terakhir, Kantor Pertanahan berusaha menyelesaikan dokumen sertipikat tanah secara keseluruhan. Ini terbukti dengan banyaknya dokumen yang dikeluarkan pada bulan Desember.

Dalam penelitian ini, penulis lebih cenderung memfokuskan pada deskripsi bagaimanakah sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPN serta Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi selaku unit kerja wilayah dalam upaya peningkatan pelayanan sertipikat tanah untuk menghindari proses permohonan sertipikat tanah yang oleh masyarakat yang seringkali terkesan sangat rumit, lama dan berbelit-belit. Proses administrasi yang terkesan lamban seperti itulah menyebabkan para masyarakat enggan mengurus sertipikat tanahnya. Rendahnya kinerja organisasi mengakibatkan rendahnya pula minat masyarakat untuk segera mendaftarkan tanahnya kepada Kantor Pertanahan. Padahal dokumen sertipikat tanah di Indonesia dianggap penting demi kepastian hukum yang lebih diakui oleh negara.

Peningkatan pelayanan publik khususnya pada pensertipikatan tanah, Pemerintah perlu melakukan pemikiran dan penataan ulang sumber daya manusia yang ada dalam tubuh Pemerintahan. Dengan melaksanakan pelayanan publik yang baik akan menimbulkan dampak yang positif bagi masyarakat, maka diperlukan kualitas pelayanan sumber daya aparatur yang profesional, dimana pada aspek perilaku peraturan tentang penyiapan sumber daya aparatur yang profesional perlu semangat yang akan menjadi akuntabilitas mereka. “Dengan pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat antara lain masyarakat menghargai pada korp pegawai, masyarakat patuh pada peraturan layanan, masyarakat pada korp pegawai, ada kegairahan usaha dalam masyarakat, ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila” (Moenir,2002:47).

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan beberapa teori yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis termotivasi untuk menetapkan judul penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi”.

1.2 Perumusan Masalah.

Pada dasarnya setiap penelitian yang akan dilakukan selalu berangkat dari masalah. Masalah menurut Sugiyono (2006: 33) adalah : “Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara apa yang seharusnya dengan apa yang benar-benar

terjadi”. Setelah masalah diketahui, dipilah dan diidentifikasi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perumusan masalah.

Menurut Fraenkel dan Wallen (dalam Sugiyono, 2006:34), masalah penelitian yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Masalah harus feasible, dalam arti masalah tersebut harus dapat dicarikan jawabannya melalui sumber yang jelas, tidak banyak menghabiskan dana, tenaga dan waktu.
- b. Masalah harus jelas, yaitu semua orang memberikan persepsi yang sama terhadap masalah tersebut.
- c. Masalah harus signifikan, dalam arti jawaban masalah yang diberikan harus memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dan pemecahan masalah kehidupan manusia.
- d. Masalah bersifat etis, yaitu tidak berkenaan dengan hal-hal yang bersifat etika, moral, nilai-nilai keyakinan dan agama. Mungkin tidak etis melakukan penelitian yang berkenaan dengan agama, suku atau keyakinan adat istiadat dari kelompok masyarakat tertentu.

Lebih lanjut berdasarkan tingkat eksplanasinya, bentuk masalah menurut Sugiyono (2006 : 35) dikelompokkan ke dalam bentuk masalah deskriptif, komparatif dan asosiatif.

- a. Permasalahan deskriptif adalah suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan dengan keberadaan variabel yang mandiri baik hanya pada suatu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan.
- b. Permasalahan komparatif adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan 1 variabel/ lebih pada atau lebih sampel yang berbeda atau pada waktu yang berbeda.
- c. Permasalahan asosiatif adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik menggunakan bentuk permasalahan deskriptif dengan suatu perumusan masalah adalah “Bagaimana

Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam kegiatan penelitian, apapun yang diteliti dan siapapun yang meneliti pasti mempunyai tujuan tertentu. Tujuan penelitian ini dimaksudkan supaya penulis mempunyai arah yang jelas dan tegas. Dalam Arikunto (2002:49) dijelaskan bahwa : “Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai. Dilihat dari isinya sesuatu yang dicapai merupakan tujuan penelitian. Yang berbeda adalah rumusannya”.

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian ini yang diharapkan adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan bagi akademis, khususnya mahasiswa ilmu Administrasi Negara yang tertarik untuk mengetahui dan memahami lebih dalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi terkait tentang proses pembangunan kualitas pelayanan kepada pelanggan selaku pengguna jasa.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan praktis penulis tentang kualitas yang diberikan oleh Kantor Pertanahan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendahuluan

Setelah masalah penelitian dirumuskan, maka langkah kedua dalam proses penelitian adalah mencari teori, konsep dan generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian. Menurut Suryabrata (dalam Sugiyono, 2006 : 55) menyatakan bahwa : “Landasan teori ini perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh dan bukan sekedar perbuatan coba-coba. Adanya landasan teori ini merupakan ciri bahwa penelitian ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.

Berdasarkan definisi di atas, dikemukakan oleh Sugiyono (2006 : 55) bahwa 1) Teori itu berkenaan dengan konsep, asumsi dan generalisasi yang logis, 2) Berfungsi untuk mengungkapkan, menjelaskan dan memprediksi perilaku yang memiliki keteraturan, 3) Sebagai stimultan dan panduan untuk mengembangkan pengetahuan.

Konsep digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep ini dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan suatu istilah untuk beberapa kejadian yang saling berkaitan. Untuk lebih jelasnya Singarimbun dan Effendi (1989:34) mengemukakan bahwa: “Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu”. Jadi peranan konsep dalam penelitian sangat penting karena menghubungkan dunia observasi dengan dunia teori atau antara abstraksi dengan realita. Untuk itu konsep perlu didefinisikan secara tepat sehingga tidak terjadi kesalahan pengukuran.

2.1.1 Organisasi

Setiap organisasi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan. Untuk itu agar dapat tercapai lebih efektif dan efisien dapat dilakukan melalui usaha-usaha secara berkelompok. Berkaitan dengan organisasi, Robbins (2003:7) mengemukakan bahwa: “Organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi pada suatu basis yang relatif bersinambung untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan”.

Menurut Sumarni dan Soeprihanto (2000: 148), organisasi didefinisikan sebagai berikut.

- a. Dalam arti badan, organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Dalam arti struktur, organisasi adalah gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu badan dalam rangka usaha mencapai tujuan.
- c. Dalam arti dinamis, organisasi adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan, pembagian tugas dan tanggung jawab serta penetapan hubungan antara unsur-unsur organisasi sehingga memungkinkan orang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Dapat diambil pengertian bahwa bentuk organisasi terdiri dari unsur-unsur pokok yang meliputi :

- a. sebagai sarana atau alat pencapaian tujuan;
- b. adanya orang-orang yang bekerja sama;
- c. adanya kejelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab;
- d. adanya tujuan yang jelas.

Keempat unsur tersebut merupakan unsur-unsur yang sangat menentukan tercapainya tujuan organisasi, dimana unsur manusia mempunyai peranan yang paling penting dan dominan dalam suatu kegiatan demi terwujudnya tujuan organisasi.

2.1.2 Pemerintahan

Negara terdiri dari kumpulan individu yang memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan masing-masing. Sebagai suatu organisasi yang besar, adalah wajar apabila negara memiliki suatu pemerintah dan pemerintahan yang dibentuk dan diperlengkapi dengan kekuasaan tertinggi untuk membuat dan menjalankan peraturan-peraturan yang bersifat mengikat demi tercapainya tujuan bersama.

Menurut pendapat Riwukaho dan Haryanto (dalam Kurniawan, 2005:3) mengemukakan bahwa pemerintah dalam arti luas adalah semua organ-organ, badan-badan, atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan negara atau aparatur negara

yang menjalankan berbagai kegiatan atau aktivitas untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintah dalam arti luas meliputi segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah itu demi tercapainya tujuan negara.

Lebih lanjut menurut Kurniawan (2005:3) menyatakan:

“Fungsi pemerintah dapat dikelompokkan dalam tiga fungsi pokok. *Pertama*, fungsi pengaturan yang dilaksanakan dengan membuat peraturan yang mengatur hubungan dalam masyarakat. Pemerintah merupakan pihak yang dapat melakukan dan menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis, serta memiliki kemampuan untuk memberikan sanksi bagi pelanggarnya. *Kedua*, fungsi pemberdayaan. Dalam fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan peranserta masyarakat dalam kegiatan pembangunan dan pemerintahan, tanpa melupakan peran swasta dan aparatur pemerintah sendiri. Partisipasi masyarakat hanya dapat dipacu apabila kepentingan mereka diperhatikan, baik dalam bentuk peraturan maupun dalam tindakan nyata pemerintah. *Ketiga*, fungsi pelayanan kebutuhan masyarakat sekaligus upaya penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat. Bahkan fungsi ini merupakan fungsi utama pemerintah yang cukup beragam. Dengan adanya fungsi ini diharapkan pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya”.

Hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

2.1.3 Pelayanan Umum

Selain itu pelayanan merupakan kegiatan yang pemenuhannya tidak bisa dipenuhi secara sendiri tetapi melalui aktivitas orang lain, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Menurut Moenir (2002:26) yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah : “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem,

prosedur, metode tertentu, dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Pelayanan umum atau publik yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pengertian pelayanan umum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 adalah :

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah”.

Pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Ia diadakan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai sesuatu kemajuan bersama sebagai instrumen kelembagaan yang legal rasional. Dan karena itulah pemerintah diupayakan mencari cara untuk menyenangkan warganya sesuai dengan haknya dengan melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

Organisasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat (pelanggan) secara langsung maka diperlukan kualitas pelayanan yang optimal, hal itu dipercaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan pelayanan yang optimal maka kepuasan pelanggan akan berlangsung optimal pula. Dalam arti praktis, pengelola pelayanan publik harus mampu memberikan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun bersifat abstrak, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada hakekatnya merupakan penilaian terakhir dari kualitas pelayanan yang diterima sehingga harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

Sedangkan menurut Siagian (1992) tentang hakekat arti pelayanan umum adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum; Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna; Mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum butir IV menjelaskan bahwa pelayanan publik dibagi dalam 3 kelompok yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertipikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertipikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak, maka setiap instansi penyelenggara pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditentukan dan ditetapkan serta sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yaitu :

- a. Kesederhanaan, maksudnya :
Prosedur pelayanan publik yang diberikan haruslah tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, maksudnya :
Kejelasan dalam pelayanan publik mengenai :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, maksudnya :
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, maksudnya :
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Akurasi berkaitan dengan reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan haruslah tepat sasaran.
- e. Keamanan, maksudnya :
Proses dan produk pelayanan publik haruslah memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, maksudnya :
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, maksudnya :
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, maksudnya :
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, maksudnya :
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, maksudnya :
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.
Mengacu pada beberapa prinsip-prinsip diatas, maka dalam kualitas pelayanan khususnya peningkatan terhadap harapan pelanggan haruslah seimbang dengan standar pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dimana harapan pelanggan tersebut didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, dan komunikasi internal serta eksternal.

2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang dikerjakan dengan baik. Menurut Kotler (1997:49) mengutip tentang definisi kualitas menurut *American Society For Quality Control* bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Peran serta dari berbagai pihak dalam mewujudkan kualitas pelayanan diharapkan membantu penyampaian jasa guna menciptakan citra pelayanan yang berkualitas pada konsumen atau pelanggan. Kualitas suatu produk maupun jasa telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik konsumen maupun produsen. Hal senada diungkapkan oleh Welch (dalam Kotler, 1997:48) bahwa “Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan pasar asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”.

Pelayanan dilakukan untuk melayani konsumen atau pelanggan. Kotler (1997:6) mendefinisikan pelayanan adalah “Setiap tindakan atau kegiatan oleh suatu pihak pada

pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat berkaitan atau tidak dikaitkan pada suatu produk”.

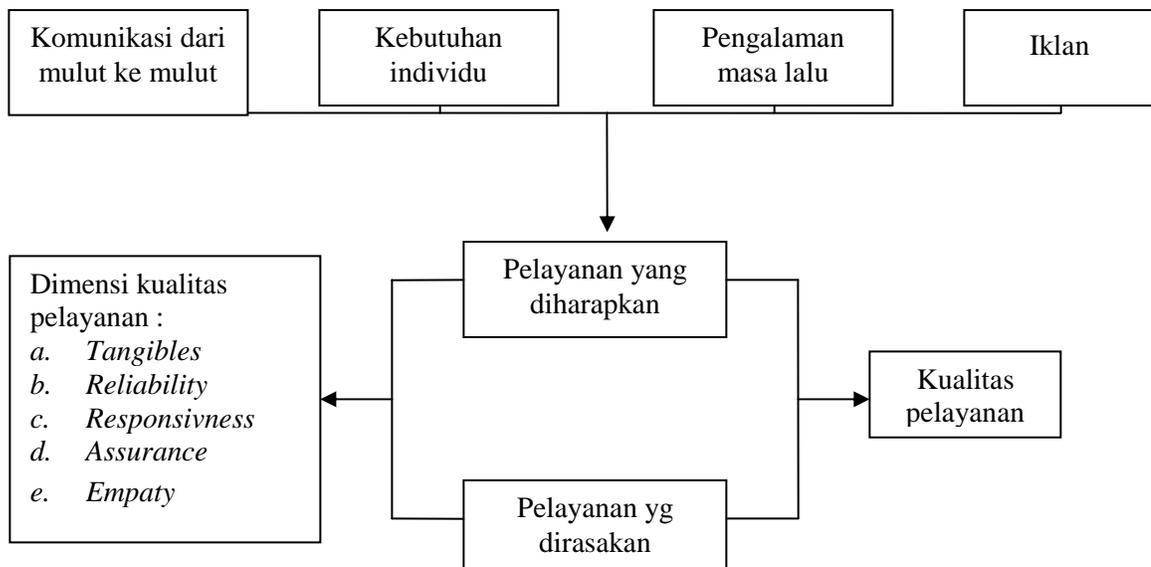
Sehingga pengertian pelayanan yang dimaksud adalah suatu kegiatan dari satu pihak yang tidak terwujud yang dilakukan untuk melayani pihak lain dengan memberikan jasa tertentu. Dalam melakukan pelayanan, perwujudan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat menurut Moenir (2002:41) adalah : “Kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat pelayanan wajar, mendapat perlakuan yang sama tanpa pamrih, pelayanan yang jujur dan terus terang”.

Barata (2004:36) menyatakan :

“Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya”.

Menurut Parasuraman (dalam Moenir, 2002:18) bahwa : “Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”.

Gambar berikut ini kiranya dapat menjelaskan harapan-harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.



Gambar 2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan
Sumber : Parasuraman dkk, ServQual (dalam Yamit, 2001:23)

Berdasarkan gambar tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Resposivness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan sebagai standar kinerja serta persepsi yang dirasakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dimana munculnya kualitas pelayanan ini juga dipengaruhi oleh manajemen yang sulit dikendalikan yang dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan individu, dan pengalaman masa lalu serta adanya iklan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan. Dengan berfungsinya aparatur birokrasi secara baik dalam memberikan pelayanan, maka akan dapat memberikan kepuasan publik yang memuaskan. Fungsi yang baik dan profesional ini tercermin dari adanya kinerja pelayanan yang benar-benar melayani publik. Dilihat dari sudut pandang manapun, tetap dipandang penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka menjadikan pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai produktifitas dan profitabilitas yang tinggi.

2.1.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan.

Secara normatif, sebagaimana telah disebutkan dalam penjelasan Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah bahwa tujuan berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kebutuhan.

Kotler (1997:202) berpendapat bahwa, mereka mendasarkan pilihan pada persepsi mengenai kualitas, nilai dan pelayanan. Sehingga suatu produk barang maupun jasa dapat dikatakan berkualitas jika tercapai kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi bahkan terlampaui. Kualitas suatu produk telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik pelanggan maupun produsen.

Kriteria untuk membentuk tolok ukur kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2005:132-133) dijelaskan 10 dimensi untuk menilai kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kemahiran), *access* (akses), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *understanding/knowing the customer* (kemampuan memahami pelanggan), dan *tangibles* (bukti langsung).

Berdasarkan sepuluh karakteristik yang telah disebutkan untuk menilai kualitas pelayanan di atas, Parasuraman, Zeithaml dan Berry menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi tersebut. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan 10 (sepuluh) dimensi menjadi 5 (lima) dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah :

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan kondisi fasilitas penunjang, serta penampilan pegawai.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa

membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat..

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku para pegawai agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah dimensi yang berkenaan dengan pemahaman masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atau konsumen atas layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dapat disebut memuaskan.

2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.

Setiap manusia dalam kehidupannya selalu memenuhi kebutuhannya baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan lainnya. Pihak yang paling mampu mengungkapkan kepuasan atas pelayanan produk maupun jasa hanyalah para konsumen atau pelanggan itu sendiri karena merekalah yang menggunakan

pelayanannya. Pada dasarnya kepuasan tersebut sangat bersifat subyektif tergantung dari masing-masing pelanggan yang menggunakan layanan tersebut. Jika suatu perusahaan ataupun instansi pemerintah mampu memahami perilaku pelanggan, maka sasarannya adalah kelangsungan hidup suatu perusahaan atau instansi tersebut dimana sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan dapat terus survive.

Kotler (1997:36) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut : “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Sedangkan menurut Barata (2004:14) menyatakan bahwa : “Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*cosumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*)”.

Sebagai pihak yang melayani, mungkin tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang kita layani puas atau tidak karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih diantara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai. Kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelayanan publik itu digunakan. Kepuasan atau ketidakpuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Puas atau tidak puas seorang konsumen dapat diketahui melalui perilakunya setelah menggunakan jasa.

Di lingkungan organisasi pemerintah, aparat instansi pemerintah mungkin akan menjawab bahwa konsumen (publik) harus dipuaskan untuk memberikan andil dalam rangka mensejahterakan rakyat sebagaimana diamanatkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau harus memuaskan publik karena mereka telah

membayar pajak, atau melaksanakan tugas-tugas melayani karena masyarakat adalah warga negara yang berhak atas pelayanan tertentu dari pemerintah. Pelayanan publik memiliki fokus sentral terletak pada bagaimana memberikan pelayanan yang memenuhi dimensi kualitas pelayanan agar pelanggan menjadi puas. Sehubungan dengan hal itu, maka semua kebijakan, keputusan dan tindakan yang diambil oleh manajemen harus menuju pada perwujudan kepuasan pelanggan.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 mengemukakan tentang kriteria standar pelayanan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Bila dikaitkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan No.25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pelanggan, maka keenam elemen pelayanan yang tersebut diatas dapat dijabarkan lebih lanjut menjadi 14 unsur yang

harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat selaku pelanggan, yaitu meliputi :

- a. Unsur prosedur pelayanan mencakup beberapa sub-unsur yang digunakan untuk menilai kinerja instansi pelayanan publik adalah : (i) Kesederhanaan prosedur pelayanan, (ii) Persyaratan pelayanan, dan (iii) Keadilan mendapatkan pelayanan;
- b. Unsur jangka waktu pelayanan mencakup sub-unsur (iv) Kecepatan pelayanan, (v) Kepastian jadwal pelayanan;
- c. Unsur biaya pelayanan meliputi (vi) Kewajaran biaya, (vii) Kepastian biaya pelayanan;
- d. Unsur produk pelayanan tampaknya tidak dikelompokkan lebih jauh mengingat kekhasan produk dari setiap instansi pelayanan publik;
- e. Unsur sarana dan prasarana pelayanan meliputi sub-unsur : (viii) Kenyamanan lingkungan, (ix) Keamanan pelayanan;
- f. Unsur Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, meliputi sub-unsur : (x) Kejelasan petugas pelayanan, (xi) Kedisiplinan petugas pelayanan, (xii) Tanggung jawab petugas pelayanan, (xiii) Kemampuan petugas pelayanan, dan (xiv) Kesopanan dan keramahan petugas.

Untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan, aparat harus berusaha untuk mengetahui apa yang diharapkan dan hal yang dibutuhkan pelanggan dari produk barang atau jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila instansi mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Hal ini sangatlah penting agar tidak terjadi kesenjangan antara kualitas yang diinginkan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh pihak yang berwenang.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja dengan hasil yang dirasakan. Jika prestasi suatu produk sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan. Akan tetapi jika prestasi dari suatu produk lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan merasa puas karena kepuasan pelanggan merupakan aspek yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan atau institusi.

2.1.7 Badan Pertanahan Nasional

Berkaitan dengan pelayanan umum, Badan Pertanahan Nasional selaku instansi vertikal memiliki unit kerja di hampir semua tingkatan wilayah administrasi pemerintahan (Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota). Sebagai lembaga pemerintah non departemen yang mempunyai tugas menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat. Visi Badan Pertanahan Nasional adalah menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia. Misi Badan Pertanahan Nasional adalah mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan.

Mengingat luas wilayah Indonesia yang besar, maka untuk mengelola seluruh kekayaan tersebut dibutuhkan organisasi yang dapat mengelolanya. Organisasi tertinggi yang dapat mengelola seluruh kekayaan ini adalah negara. Mengenai Hak Menguasai dari Negara tercantum dalam pasal 2 ayat (1) UUPA No 5 Tahun 1960 adalah :

Atas dasar ketentuan dalam pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar dan hal-hal sebagai yang dimaksud dalam Pasal 1, bumi, air dan ruang angkasa, termasuk kekayaan alam yang terkandung di dalamnya itu pada tingkatan tertinggi dikuasai oleh Negara, sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat.

Maka dari itu Badan Pertanahan Nasional sebagai lembaga legalitas bagi dokumen sah pertanahan harus mampu memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi rakyat.

Sejak Indonesia merdeka, pemerintah berusaha menata persoalan tanah. Hal ini terlaksana pada tahun 1960, yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau yang lebih dikenal dengan UUPA pada tanggal 24 September 1960 dan tercantum pada pasal 19 ayat 1 UUPA menentukan bahwa : “Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah”. Adapun ketentuan

yang dimaksud pasal tersebut adalah Peraturan Pemerintah mengenai pendaftaran tanah yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yang merupakan penyempurnaan dari Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961.

Kantor Pertanahan dalam menjalankan tugasnya dalam pemberian pelayanan sertipikat tanah harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya yaitu pelayanan secara adil dan merata. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi negara di Indonesia pada umumnya masih rendah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas pelayanan tersebut cenderung kurang memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa, sehingga hal ini menyebabkan rendahnya kepercayaan dan ketaatan masyarakat terhadap birokrasi publik.

Birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit. Maka dari itu Kantor Pertanahan sebagai satu-satunya unit kerja Pemerintah Indonesia dibawah naungan Badan Pertanahan Nasional yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam bidang pertanahan sudah sewajarnya melayani dengan sepenuh hati dan haruslah mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat selaku pengguna jasa. BPN kini berupaya meningkatkan percepatan pelayanan melalui pola partisipatif, transparan, dan akuntabel (PTA). Dengan mengedepankan tiga aspek tersebut diharapkan akan menjadi pola peningkatan percepatan kinerja pelayanan sertipikat tanah kepada masyarakat. Tujuannya, agar masyarakat pemohon sertipikat tanah dapat memperoleh pelayanan yang baik, sesuai dengan apa yang diharapkan, dan tidak dalam proses yang bertele-tele. BPN akan senantiasa berupaya memberikan kepuasan pelanggan khususnya masyarakat.

2.1.8 Teknologi Penyampaian Pelayanan

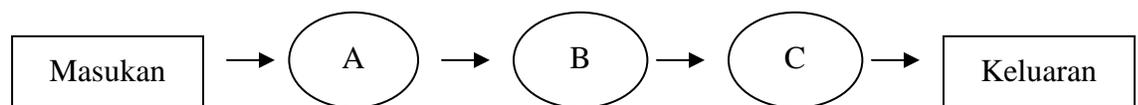
Untuk memproduksi barang maupun jasa tentunya bagi suatu organisasi akan menggunakan suatu teknologi, baik tanpa memandang jenis organisasinya. Dalam proses mengubah masukan (input) menjadi keluaran (output), maka organisasi pasti memiliki teknologi organisasi. Teknologi organisasi merujuk pada informasi, peralatan, teknik dan proses yang dibutuhkan untuk mengubah masukan menjadi

keluaran dalam organisasi (Robbins, 1994:194). Penetapan suatu teknologi bagi suatu organisasi sangat menguntungkan karena teknologi organisasi merujuk pada proses serta metode yang mengubah masukan menjadi keluaran dalam organisasi.

Thompson (dalam Robbins, 1994:206) berusaha menciptakan skema klasifikasi yang cukup umum untuk menghadapi sejumlah teknologi yang ditemukan pada organisasi yang kompleks. Ia mengusulkan tiga jenis teknologi yang dideferensiasi berdasarkan tugas yang dilaksanakan oleh suatu unit organisasi yaitu :

a. *Long-Linked Technology.*

Thompson (dalam Robbins, 1994:206) menyebutkan long-linked technology karena tugas atau operasi saling tergantung secara sekuensial, berciri sekuen (*sequence*) langkah berulang yang tepat, seperti yang tampak pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.2 *Skema Long Linked Tehnology*
Sumber : Thompson (dalam Robbins, 1994:207A)

Skema pada Gambar 2.2 menjelaskan bahwa aktivitas A harus dilakukan terlebih dahulu sebelum melangkah aktivitas B, aktivitas B sebelum aktivitas C, dan seterusnya. Karena *long-linked* teknologi masyarakat efisiensi dan koordinasi di antara aktivitas, yang disebabkan oleh saling ketergantungan secara sekuensial, ketidakpastian utama yang dihadapi oleh manajemen terletak pada sisi masukan dan keluaran organisasi. Dalam perolehan bahan baku dan barang jadi menjadi area perhatian yang utama. Hasilnya manajemen cenderung untuk tanggap terhadap ketidakpastian tersebut dengan mengontrol masukan dan keluaran. Salah satu cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan melakukan integrasi secara vertikal kemuka, kebelakang, atau kedua-duanya.

b. *Mediating Technology*

Thompson (dalam Robbins, 1994:208) mengidentifikasi *mediating technology* yang menghubungkan klien baik yang berada pada sisi masukan maupun keluaran organisasi. Mempunyai ciri saling ketergantungan terkelompok. Contohnya : Bank, Perusahaan telepon, Toko eceran, Perusahaan jasa pencatatan komputer, Kantor tenaga sosial dan Kantor pos. seperti tampak pada gambar 2.3 berikut:



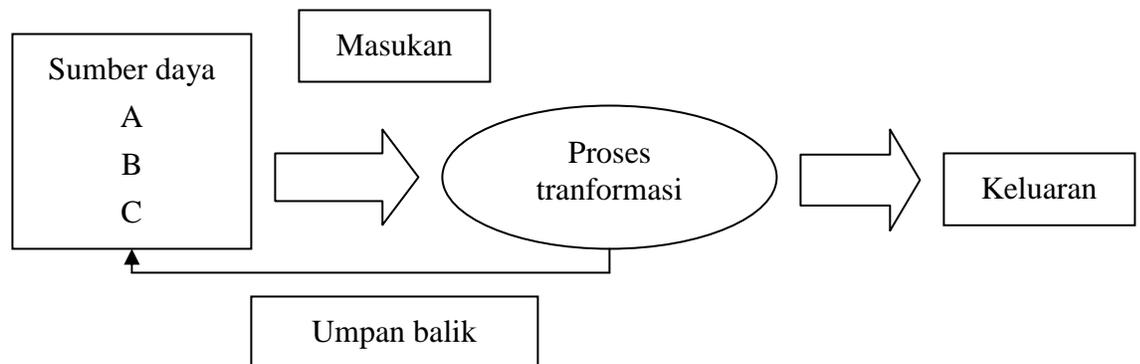
Gambar 2.3 Skema Mediating Tehnology
Sumber: Thompson (dalam Robbins, 1994:207 B)

Gambar 2.3 menjelaskan bahwa para mediator melaksanakan fungsi peraturan yang menghubungkan unit-unit yang ada, jika tidak akan berdiri sendiri. Unit-unit memberi respon dengan menstandarisasi transaksi organisasi dan menetapkan persesuaian perilaku pada klien. Bank, misalnya menghubungkan mereka yang ingin menyimpan (*depositors*) dengan mereka yang ingin meminjam. Mereka tidak saling mengenal, sehingga keberhasilan bank bergantung pada daya tarik bank bersangkutan bagi kedua belah pihak tersebut. Ketika menghadapi kondisi ketidakpastian tersebut, maka bank berusaha meningkatkan populasi yang dilayaninya. Artinya, makin banyak klien yang dimilikinya, maka makin berkurang ketergantungan pada klien tertentu. Jadi bank berusaha mencari depositan sebanyak mungkin dan mencoba mengembangkan suatu portofolio pinjaman yang bervariasi. Sama halnya, kantor tenaga kerja berusaha mengisi pekerjaan bagi banyak pengusaha sehingga kerugian dari satu atau dua customer utama tidak akan mengacaukan kelangsungan hidup organisasi.

c. *Intensive Technology*

Thompson (dalam Robbins, 1994:208) mengatakan bahwa *intensive technology* merupakan tanggapan yang disesuaikan dengan berbagai kontigensi. Tanggapan yang tepat tergantung pada sifat dari masalah dan keanekaragaman masalah tersebut, yang tidak dapat diramalkan secara tepat. Contoh dari penerapan teknologi ini tampak pada Rumah Sakit, Universitas, Laboratorium penelitian,

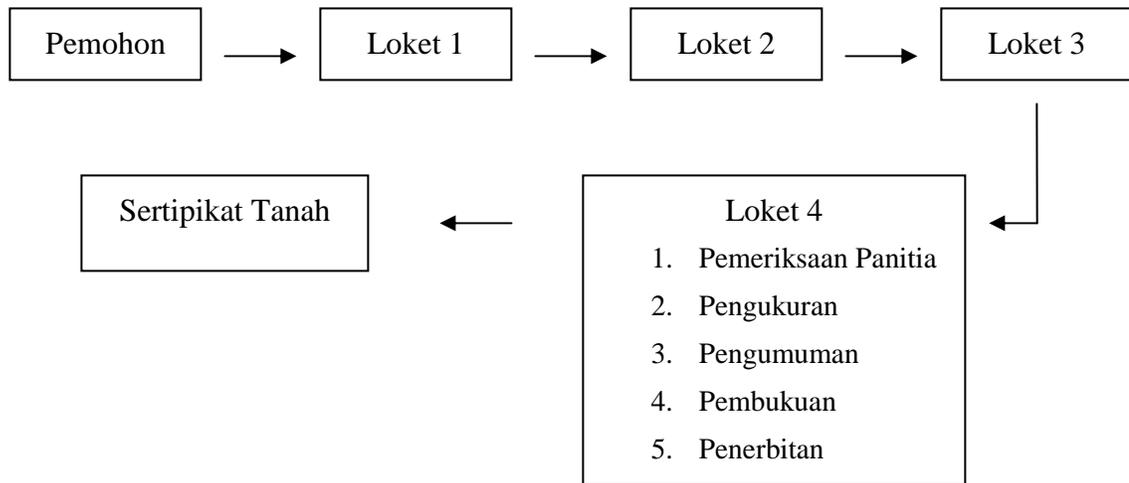
Perusahaan konsultasi manajemen, atau Pasukan tempur. Seperti pada gambar berikut:



Gambar 2.4 Skema Intensive Tehnologi
Sumber: Thompson (dalam Robbins, 1994:207C)

Gambar 2.4 memperlihatkan bahwa *intensive technology* mencapai koordinasi melalui penyesuaian bersama (mutual adjustment). Sejumlah sumber tersedia bagi organisasi, tetapi hanya sebuah kombinasi terbatas yang digunakan pada waktu tertentu, bergantung pada waktu dan situasi. Seleksi, kombinasi dan penggunaan sumber-sumber tersebut ditentukan oleh umpan balik dari obyek itu sendiri. Karena adanya kebutuhan akan tanggapan fleksibel, maka ketidakpastian utama yang dihadapi oleh manajer adalah masalah itu sendiri. Dengan demikian, manajer menanggapi dengan memastikan ketersediaan berbagai macam sumber untuk mempersiapkan diri terhadap setiap kejadian. Sebagaimana pada contoh rumah sakit, organisasi tersebut mempunyai banyak sekali jasa spesialisasi dan kemampuan untuk menanggapi berbagai macam situasi.

Berdasarkan penjelasan mengenai ketiga jenis teknologi organisasi yang dikemukakan oleh Thompson diatas dalam kaitannya dengan teknologi organisasi yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan adalah tehnologi *long-liked tehnologi*. Nampak dijelaskan pada gambar berikut :



Gambar 2.5 Alur Pengurusan Sertipikat Tanah

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang disederhanakan oleh penulis.

Teknologi penyampaian pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi mensyaratkan *sequence* (urutan) dengan langkah yang berulang dan tetap seperti pada long linked technology. Pada proses masukan, pemohon sertipikat tanah harus menjalani serangkaian aktifitas, prosedur atau proses mulai dari tahap yang meliputi: pemohon mendatangi bagian Pendaftaran dan Informasi, menyerahkan syarat-syarat permohonan sertipikat berupa surat permohonan, identitas pemohon, bukti tertulis yang membuktikan adanya hak atas tanah, Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).

Setelah seluruh kelengkapan telah dipenuhi, dilanjutkan pada proses A yaitu berkas dimasukkan ke bagian Pengukuran dan Pemetaan untuk dilakukan pengukuran letak dan batas tanah oleh petugas ukur. Kemudian pada proses B dilakukan pengecekan letak dan batas tanah telah disahkan oleh petugas, berkas dilanjutkan ke bagian Pemeriksaan untuk diteliti dan diproses lebih lanjut baik secara fisik maupun yuridis. Tahap proses C selanjutnya diadakan pengumuman apakah sertipikat yang diajukan disetujui oleh pihak pertanahan ataupun tidak. Tahap akhir berupa keluaran yaitu penerbitan sertipikat dimana pemohon dapat mengambil sertipikat yang diterbitkan di loket pengambilan produk. Proses ini berlangsung secara berurutan,

dimana seorang pemohon belum bisa melakukan permohonan pengukuran tanah jika belum ada berkas masuk ke Kantor Pertanahan, begitu seterusnya.

2.1.9 Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik

Tanah adalah salah satu bagian dari bumi yang memiliki sifat yang tetap. Dalam pasal 1 ayat (2) Peraturan Pemerintah RI No 24 Tahun 1997 dinyatakan bahwa : “Bidang tanah adalah bagian permukaan bumi yang merupakan satuan bidang yang terbatas”.

Pengertian sertipikat menurut Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 Pasal 32 adalah :

“Surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan. Dalam hal atas suatu bidang tanah sudah diterbitkan sertipikat secara sah atas nama orang atau badan hukum yang memperoleh tanah tersebut dengan itikad baik dan secara nyata menguasainya, maka pihak lain yang merasa mempunyai hak atas tanah itu tidak mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertipikat dan Kepala Kantor Pertanahan yang bersangkutan ataupun tidak mengajukan gugatan ke Pengadilan mengenai penguasaan tanah atau penerbitan sertipikat tersebut”.

Produk akhir dari pendaftaran tanah berupa sertipikat tanah. Oleh karena itu pendaftaran sering disebut juga dengan pensertipikatan tanah. Yang dimaksud dengan sertipikat tanah seperti yang terdapat pada pasal 13 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1961 menyebutkan bahwa : “Salinan buku tanah dan surat ukur setelah dijahit menjadi satu bersama-sama dengan suatu kertas sampul yang bentuknya ditetapkan dengan peraturan, yang disebut sertipikat”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sertipikat adalah tiap-tiap hak yang dibukukan, dibuatkan salinan dari buku tanah yang bersangkutan, untuk menguraikan tanah dan surat ukur, salinan buku tanah yang kemudian dijilid menjadi satu dengan sampul yang ditetapkan bentuknya dengan suatu peraturan.

Penerbitan sertipikat dimaksudkan agar pemegang hak dapat dengan mudah membuktikan haknya. Oleh karena itu sertipikat merupakan alat pembuktian yang kuat sebagaimana dimaksudkan Pasal 19 UUPA. Sehubungan dengan itu apabila masih ada ketidakpastian mengenai hak atas tanah yang bersangkutan, yang ternyata masih dari

adanya catatan dalam pembukuannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) yaitu : “Yang dapat mempunyai hak guna-usaha ialah : a) Warganegara Indonesia ; b) Badan hukum yang didirikan menurut hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia”.

Ada 2 macam model pelayanan pendaftaran sertipikat tanah yaitu pelayanan pendaftaran sertipikat tanah secara sporadik dan secara sistematis. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 24 Tahun 1997 menjelaskan tentang perbedaan keduanya yaitu :

- a. Pendaftaran tanah secara sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa atau kelurahan secara individual atau massal.
- b. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa atau kelurahan.

Penelitian ini lebih memfokuskan pada penelitian terhadap pendaftaran secara sporadik, maka dibawah ini penulis paparkan persyaratan permohonan pendaftaran tanah sporadik pertama kali secara konversi menurut Standar Prosedur Operasional Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) adalah sebagai berikut :

- a. Surat permohonan;
- b. Identitas pemohon atau kuasanya (fotocopy KTP atau KK yang masih berlaku) dan dilegalisir oleh pejabat berwenang;
- c. Surat Kuasa, jika permohonannya dikuasakan;
- d. Bukti tertulis yang membuktikan adanya hak ybs, yaitu :
 - 1) Surat Tanda Bukti Hak Milik yang diterbitkan berdasarkan peraturan Swapraja yang bersangkutan, atau;
 - 2) Sertipikat yang diterbitkan berdasarkan PMA No.9/1959, atau;
 - 3) SK pemberian HM dari pejabat yang berwenang, baik sebelum atau sejak berlakunya UUPA, yang tidak disertai kewajiban untuk mendaftarkan hak

yang diberikan tetapi telah dipenuhi semua kewajiban yang disebut didalamnya, atau;

- 4) Petuk Pajak Bumi/ Landrente, Girik, Pipil, Kekitir dan Verp Indonesia sebelum berlakunya PP 10/1961, atau;
 - 5) Akta Pemindahan Hak yang dibuat dibawah tangan yang dibubuhi tanda kesaksian oleh Kepala Adat/ Kepala Kelurahan yang dibuat sebelum berlakunya PP ini dengan disertai alas hak yang dialihkan, atau;
 - 6) Akta Pemindahan HAT yang dibuat oleh PPAT yang tanahnya belum dibukukan dengan disertai Alas Hak yang dialihkan, atau;
 - 7) Akta Ikrar Wakaf/ Surat Ikrar Wakaf yang dibuat sebelum atau sejak mulai dilaksanakan PP 28/1977 dengan disertai Alas Hak yang diwakafkan, atau;
 - 8) Risalah lelang yang dibuat oleh pejabat lelang yang berwenang, yang tanahnya belum dibukukan dengan disertai Alas Hak yang dialihkan, atau;
 - 9) Surat penunjukkan/ pembelian kaveling tanah pengganti tanah yang diambil oleh pemda, atau;
 - 10) Surat Keterangan Riwayat Tanah yang pernah dibuat oleh Kantor Pelayanan PBB dengan disertai Alas Hak yang dialihkan, atau;
 - 11) GROSSE Akta Hak EIG. Yang diterbitkan berdasarkan OVERSCHRIJVINGS ORDONNANTIE (S.1834-27) yang telah dibubuhi catatan bahwa hak EIG. Ybs dikonversi sebagai hak milik, atau;
 - 12) Surat-surat bukti kepemilikan lainnya yang terbit dan berlaku sebelum diberlakukannya UUPA;
- e. Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB tahun berjalan;
- f. Biaya : 25.000 (diluar biaya Pengukuran).
- g. Waktu Penyelesaian : 120 Hari

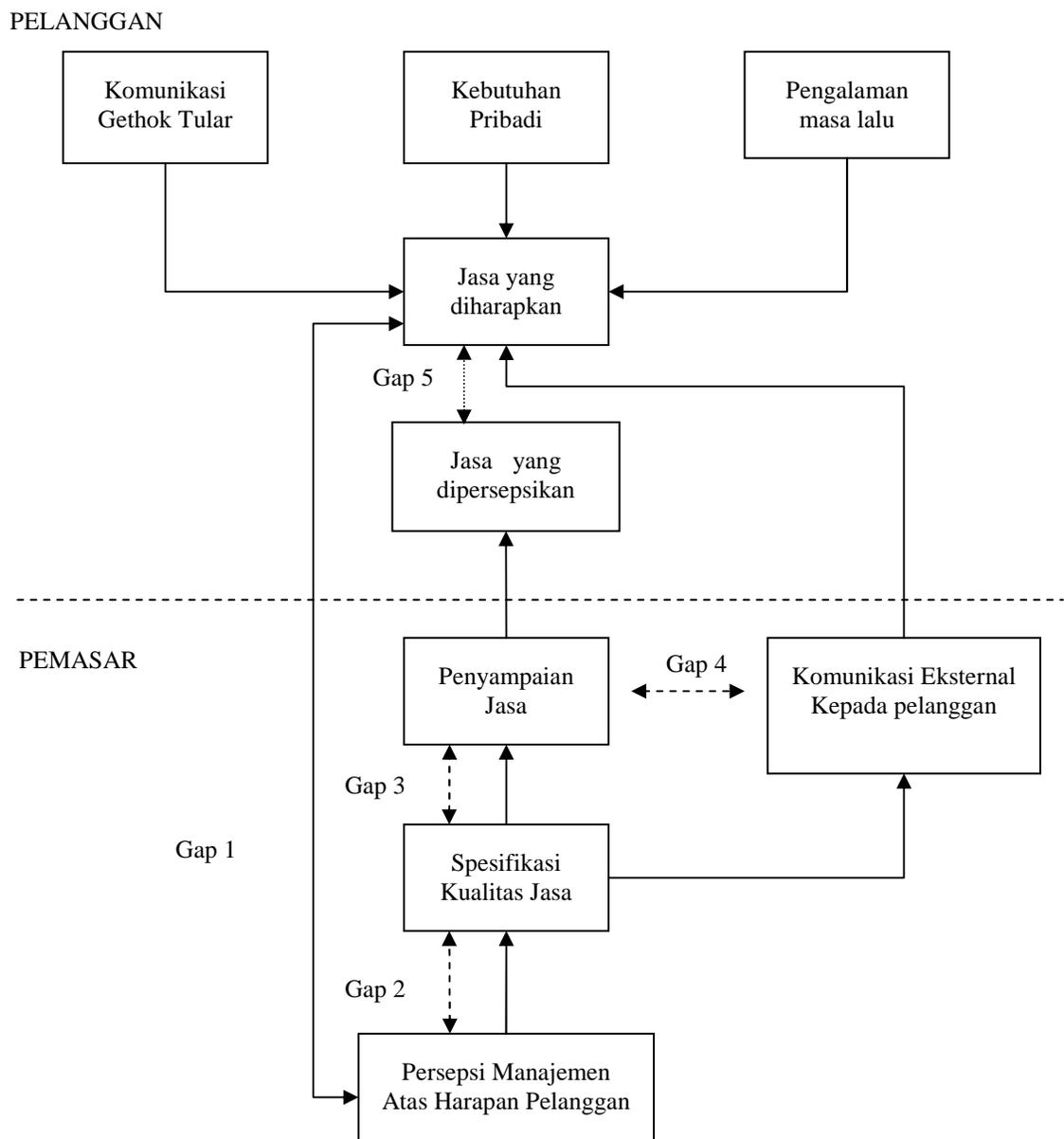
Sertipikat hanya boleh diserahkan kepada pihak yang namanya tercantum dalam buku tanah yang bersangkutan sebagai pemegang hak atau kepada pihak lain yang dikuasakan olehnya. Setiap pemegang hak atas tanah pasti menginginkan untuk memiliki sertipikat hak atas tanah. Karena dengan adanya sertipikat hak atas tanah, akan memberikan rasa aman dan tentram bagi pemiliknya.

2.2 Model Service Quality

Model yang banyak dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Model ini mereka kembangkan melalui berbagai penelitian yang dilakukan di banyak perusahaan. Dalam menganalisa kualitas pelayanan organisasi publik dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, penulis lebih memfokuskan pada pelayanan yang diberikan. Maka dari itu penulis mencoba menganalisanya dengan menggunakan model ServQual.

Menurut pendapat Tjiptono (2005:145) menyatakan bahwa model kualitas jasa yang paling terkenal dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model ServQual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Mengukur kualitas pelayanan terdapat suatu kerangka yang lebih komprehensif dan sistematis untuk menganalisis kualitas jasa yang menggambarkan faktor-faktor inter organisasi yang dapat mempengaruhi maupun dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan yang berkaitan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, dalam memberikan kualitas jasa dapat dicapai dengan memenuhi dan bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan oleh para pelanggan. Kualitas jasa sendiri dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka para pelanggan menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived > expected*), maka para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi.

Pada sebuah proses pelayanan, pihak yang melayani mempunyai persepsi yaitu sesuatu yang dijanjikan, sebaliknya pada pihak yang dilayani mempunyai ekspektasi yaitu harapan. Kedua kelompok tersebut dalam hubungannya memungkinkan timbul kesenjangan (*gap*) yang mengganggu kualitas (*mutu*) pelayanan, baik terhadap benda yang dinikmati maupun berupa jasa bagi satu pihak. Sedangkan di pihak lainnya, penyampaian pelayanan tersebut juga menimbulkan gangguan. Untuk mengantisipasi mutu pelayanan ini dibuat model yang mencoba mengisi kesenjangan. Artinya, bila terjadi kesenjangan yang semakin kecil antara persepsi pelanggan (terhadap pelayanan yang diberikan) dengan ekspektasi (harapan) pelanggan maka berarti pelayanan semakin prima.



Gambar 2.6 Model Konseptual SevQual
 Sumber : Parasuraman dalam Tjiptono (2005:146)

Gambar 2.6 menjelaskan bahwa jasa yang diharapkan (*expected service*) dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan personal, pengalaman masa lalu dan juga aktivitas komunikasi. Sementara jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal.

Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas jasa yang harus diikuti organisasi dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan.

Menurut model ini terdapat lima gap yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian pelayanan. Kelima gap itu adalah :

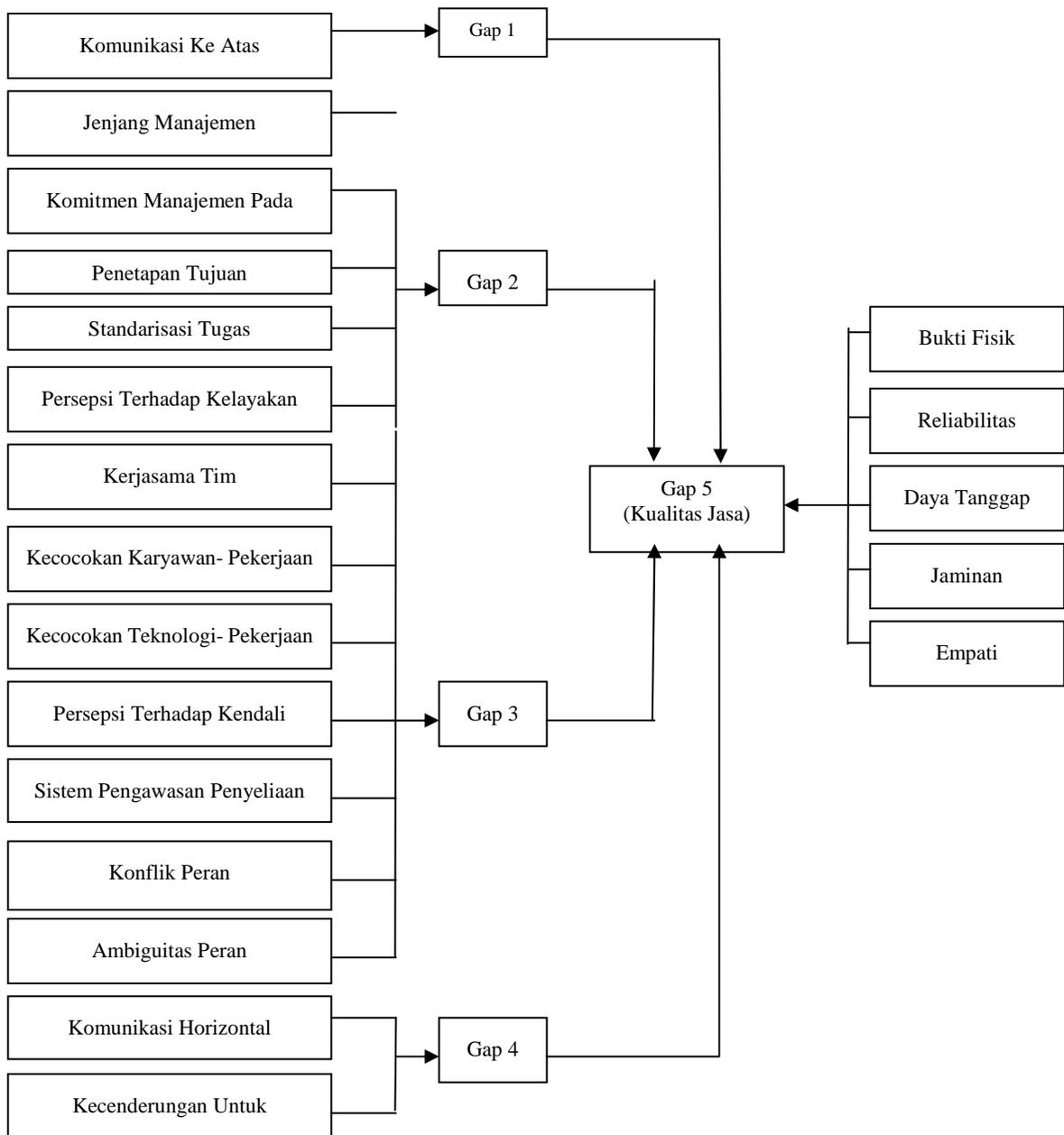
- a. Gap 1 yaitu kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.
Kesenjangan ini mengartikan bahwa pihak manajemen tidak memahami secara benar apa yang diinginkan pelanggan. Faktor-faktor penyebabnya adalah interpretasi yang kurang akurat tentang informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak adanya kontak informasi ke atas (upward information) dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.
- b. Gap 2 yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi jasa.
Kesenjangan ini muncul karena pihak manajemen benar dalam mengetahui keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Faktor-faktor penyebabnya adalah kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa dan kekurangan sumber daya.
- c. Gap 3 yaitu kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penyampaian jasa.
Kesenjangan ini muncul biasanya diakibatkan oleh spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Kelemahan para personil yang tidak terlatih baik dan tidak memenuhi standar pelaksanaan yang spesifik. Ketidakmampuan tersebut dapat dilihat dari kurangnya team-work, tidak adanya kesesuaian antara skill dan pekerjaan, perasaan tertekan, keraguan dalam menjalankan tugas dan timbulnya konflik batin.
- d. Gap 4 yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
Kesenjangan ini muncul karena janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada pelanggan.

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pertanyaan yang dibuat oleh para “wakil” dan iklan dari manajemen. Dalam kasus ini, terdapat ketidaksesuaian anatar janji manajemen dengan kenyataan. Jika penyedia jasa memberikan janji berlebihan, maka risikonya adalah harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi.

- e. Gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Kesenjangan ini bisa menimbulkan konsekuensi negatif seperti kualitas pelayanan yang buruk, masalah kualitas lainnya seperti hilangnya pelanggan. Pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara pandang yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa atau bisa saja mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa bersangkutan.

Kelima gap tersebut yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah gap kelima yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan. Gap kelima ini tidak mudah dihilangkan karena harus menghilangkan kesenjangan kesatu sampai keempat terlebih dahulu.

Perkembangan selanjutnya, kelima model gap (kesenjangan) dalam menganalisa kualitas pelayanan tersebut disempurnakan kembali hingga terdapat gambaran mengenai faktor-faktor dari luar dan dalam organisasi yang mempengaruhi setiap kesenjangan atau gap. Gap model ini kiranya dapat membantu dalam menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan dan bagaimana mengurangi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan.



Gambar 2.7 Kesenjangan antara harapan (*expected*) dan persepsi (*perceived*)
 Sumber: Zeithaml, et al. (dalam Tjiptono, 2005:150)

Berdasarkan gambar 2.7, maka dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antara penyampaian pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak dari harapan

pelanggan. Sejalan dengan hal itu maka dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2005:156) adalah sebagai berikut:

- a. **Bukti Langsung (*Tangibles*)**
Bukti langsung adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan kondisi fasilitas penunjang, serta penampilan pegawai.
- b. **Keandalan (*Reability*)**
Keandalan (*Reability*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**
Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat..
- d. **Jaminan (*Assurance*)**
Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku para pegawai agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- e. **Empati (*Empathy*)**
Empati (*Empathy*) adalah dimensi yang berkenaan dengan pemahaman masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kualitas layanan dijelaskan pada tabel 2.1 sebagai berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama	: Wanita Sari
Tahun	: 2005
Judul	: Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Penelitian yang dilakukan Sari (2005) memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk warga etnis tionghoa. Metode yang dipakai dalam analisis data penelitian ini adalah model *Service Quality* dari Parasuraman dkk. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas yang diberikan oleh Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil berdasarkan interpretasi data *ServQual* adalah sangat baik.

Penulis menggunakan fokus hasil penelitian Sari (2005) untuk digunakan sebagai acuan melakukan penelitian karena adanya persamaan dalam menentukan tujuan dan model penelitian. Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Model yang digunakan juga sama yaitu model *servqual* dari Parasuraman. Selain itu juga adanya persamaan dalam pelayanan produk administrasi yaitu diterbitkannya sebuah dokumen resmi negara.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Tujuan umum dari penelitian ilmiah diperlukan metode penelitian yang dijadikan landasan bergerak untuk memperoleh data-data yang obyektif, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sekaligus merupakan sarana yang sangat penting dalam rangka mencari kebenaran ilmiah. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2006:1) bahwa : “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Berpijak pada pendapat diatas maka penulis menggunakan metode penelitian yang terbagi dalam beberapa konteks di bawah ini.

3.1 Tipe Penelitian.

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis dan menyajikan fakta secara berurutan dan sistematis sehingga dapat lebih mudah digunakan. Pada penelitian ini, penulis lebih menekankan pada tipe penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Dimana dalam penelitian ini penulis lebih mengfokuskan pada penyajian data dan fakta bukan pada hipotesa atau pembuatan prediksi. Menurut Sugiyono (2006:11) mengatakan bahwa : “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Sedangkan data kuantitatif menurut Sugiyono (2006:15) menyatakan bahwa : “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”. Lebih lanjut Sugiyono mengatakan bahwa data kualitatif yang diangkakan (*scoring*) misalnya terdapat dalam skala pengukuran.

Jadi dalam penelitian ini, penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan selaku pengguna jasa pengurusan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.

3.2.1 Tempat Penelitian.

Tempat penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ada. Tempat penelitian ini penulis lakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No.45 Banyuwangi.

3.2.2 Waktu Penelitian.

Waktu penelitian merupakan jangka waktu daripada penelitian, artinya kapan penelitian dilakukan untuk menghasilkan data guna menjawab permasalahan yang ada. Karena proses pengurusan sertipikat tanah dari awal sampai akhir memakan waktu hingga 120 hari atau sekitar 4 bulan, maka dengan pertimbangan keterbatasan biaya, waktu, tenaga, situasi dan kondisi penelitian ini hanya dilakukan pada loket 4 bagian penyerahan sertipikat tanah selama 2 bulan sejak tanggal 26 Juni – 26 Agustus 2007 di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.

3.3.1 Penentuan Populasi.

Menurut Arikunto (2002:108), populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi adalah keseluruhan dari individu yang akan dijadikan obyek penelitian. Sehubungan dengan populasi ini, maka Singarimbun dan Effendi (1989:152) menyatakan bahwa, “Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya mudah diduga”.

Selain itu menurut Dalte (dalam Singarimbun dan Effendi, 1995:52) menyatakan:

“Populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya dapat diduga, populasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu antara populasi sampling dan populasi sasaran. Sebagai misal, apabila kita mengambil rumah tangga sebagai sampel, sedangkan yang diteliti hanya anggota rumah tangga yang bekerja sebagai petani, sedangkan seluruh petani dalam wilayah penelitian adalah populasi sasaran”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dalam penelitian kali ini populasi yang diambil oleh penulis adalah seluruh pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik sebanyak 420 pemohon pada bulan Agustus 2007. Apa yang disebut dengan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik adalah :

- a. Pemohon secara individu yaitu pemohon yang mendaftarkan sendiri hak atas tanahnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.
- b. Pemohon kuasa yaitu pemohon yang memiliki ijin dari pemilik sah hak atas tanah untuk mengurus proses sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

3.3.2 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan bisa mewakili dari populasi secara keseluruhan. Dalam hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2002:109) menyatakan bahwa, “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu dalam hal ini para pengguna layanan sertipikat tanah. Berdasarkan pendapat tersebut maka keseluruhan pemohon sertipikat tanah tidak mungkin diteliti semua, maka perlu dilakukan pengambilan sampel. Unit analisis penelitian ini adalah individu yaitu para pemohon pengurusan sertipikat tanah. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yang menurut Sugiyono (2006:96) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Tehnik pengambilan sampel ini adalah tehnik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, tetapi dengan pertimbangan dibatasi pada pemohon yang berada di Kantor Pertanahan serta dengan hari dan jam yang telah ditentukan dalam penelitian.

Menurut Hadi (1997:75) bahwa : “Sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa persen suatu sampel yang harus diambil dari populasi, ketidaktetapan mutlak itu perlu menimbulkan keraguan pada peneliti”.

Lebih lanjut menurut Nasution (2003:101) bahwa jumlah sampel yang sesuai sering disebut aturan sepersepuluh, jadi sepuluh persen dari jumlah populasi. Jika

populasinya terlampaui besar, maka sampelnya akan jauh lebih kecil dari sepuluh persen. Selain itu jumlah sampel banyak bergantung pada faktor-faktor lain seperti biaya, fasilitas dan waktu yang tersedia, juga populasi yang ada atau bersedia dijadikan sampel.

Berdasarkan pendapat di atas, maka penulis menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang responden yang sedang menguruskan sertipikat tanahnya.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Untuk memudahkan penulis dalam penelitian, maka diperlukan adanya suatu operasional konsep. Dengan tujuan untuk membantu penulis melihat fenomena yang terjadi di masyarakat berdasarkan pada teori-teori yang sudah ada. Menurut Young (dalam Koentjoroningrat, 1997:23) bahwa: "Definisi Operasional tidak lain daripada mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk itu, dengan kata-kata yang membenarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan dapat diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain".

Dengan demikian definisi operasional merupakan penjabaran dari pengertian suatu konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih konkrit dan menggunakan indikator-indikator variabel yang bersangkutan. Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi kepada para pemohon sertipikat tanah. Berdasarkan pada model pengukuran kualitas pelayanan ServQual yang terdiri dari lima dimensi untuk mengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen yang mereka terima sebagai indikator dari kualitas pelayanan.

Maka untuk mengukur kedua perbedaan tersebut, penulis perlu menjelaskan konsep yang masih abstrak ke dalam definisi yang lebih konkret sehingga nantinya mempermudah dalam penelitian. Adapun konsep yang dioperasionalisasikan adalah sebagai berikut :

- a. Dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles* adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan fasilitas penunjang, serta penampilan pegawai. Item-itemnya adalah :
- 1) Kondisi fasilitas fisik seperti kualitas gedung, lahan parkir.
 - 2) Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan
 - 3) Kondisi dukungan kelengkapan peralatan seperti alat-alat pengukuran dan pemetaan Perlengkapan.
 - 4) Kondisi dukungan fasilitas penunjang seperti penataan ruang tunggu pemohon Fasilitas penunjang, seperti: penataan ruang tunggu, kelengkapan sarana administrasi.
 - 5) Kondisi sarana administrasi
 - 6) Penampilan fisik pegawai, seperti : kerapihan fisik pegawai.
- b. Dimensi Keandalan atau *Reability* adalah dimensi yang berkenaan dengan kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Akurasi data merupakan bentuk pelayanan yang berdasar pada prosedur. Selain itu kemampuan memenuhi janji membantu aparatur negara lebih dipercaya oleh masyarakat. Item-itemnya adalah :
- 1) Koordinasi petugas/ pegawai layanan dengan para pelanggan/ pemohon.
 - 2) Kecepatan dan ketepatan proses pelayanan yang diberikan oleh petugas.
 - 3) Kesanggupan petugas dalam menangani masalah sesuai dengan prosedur pelayanan.
 - 4) Kemampuan petugas dalam mewujudkan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan.
- c. Dimensi Daya tanggap atau *Responsiveness* adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 1) Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan atas kebutuhan pemohon selama proses pelayanan.

- 2) Respon yang diberikan oleh petugas ketika anda mengalami keluhan dalam pelayanan.
 - 3) Ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas.
 - 4) Ketersediaan prosedur pelayanan serta papan pengumuman yang disediakan oleh petugas
- d. Dimensi Jaminan atau Assurance adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Item-itemnya adalah :
- 1) Keramahan dan kesopanan petugas yang diberikan dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Kejujuran dan ketuntasan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - 3) Kemampuan dan pengetahuan yang diberikan petugas dalam menangani keluhan para pemohon.
 - 4) Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman apabila ada kemungkinan kesalahan berkas permohonan.
- e. Dimensi Empati atau Empaty adalah dimensi yang berkenaan dengan pemahaman masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Item-itemnya adalah :
- 1) Kemudahan yang anda rasakan dalam menghubungi petugas terkait selama proses pelayanan
 - 2) Keadilan yang diberikan petugas seperti tidak membeda-bedakan masing-masing pemohon dalam memberikan.
 - 3) perhatian petugas secara pribadi kepada pemohon dalam memberikan pelayanan

Kelima dimensi yang tersebut diatas akan dioperasionalisasikan dalam menganalisa kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor

Pertanahan Kabupaten Banyuwangi baik dalam persepsi pemohon maupun harapan pemohon.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono (2006:156) bahwa : "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder adalah merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen".

Adapun untuk memperoleh data primer dan data sekunder diperlukan teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan sebagai berikut :

a. Data primer.

Data primer berasal dari tehnik kuisisioner, wawancara dan observasi yang dijelaskan sebagai berikut.

1) Teknik Kuisisioner.

Kuisisioner merupakan cara mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis oleh responden. Pengertian kuisisioner menurut Sugiyono (2006:162) bahwa, "Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya". Teknik ini dipakai untuk memperoleh data dari responden yang berupa data pokok atau data utama. Terdapat dua tipe pertanyaan yaitu pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Disebut pertanyaan terbuka karena pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Disebut pertanyaan tertutup karena pertanyaan hanya mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia (Sugiyono, 2006:163)..

Berdasarkan pendapat di atas, maka pada penelitian ini penulis menggunakan tipe pertanyaan tertutup yang disebarkan pada 50 responden dengan bentuk

jawaban *multiple chice* yaitu bentuk pilihan dengan tiga, empat alternatif atau lebih, misalnya “ya”, “tidak tahu”, “tidak”, “setuju sekali”, “setuju”, “kurang setuju”, “sama sekali tidak setuju”, dan semacamnya (Hadi, 2003:181). Sehingga responden tinggal memberi tanda silang (x) pada jawaban yang disediakan. Dalam penelitian ini penulis mempergunakan lima alternatif jawaban yang disusun berdasarkan skor yaitu satu sampai lima (1-5) meliputi :

- a) Tidak Memuaskan = 1
- b) Kurang Memuaskan = 2
- c) Cukup Memuaskan = 3
- d) Memuaskan = 4
- e) Sangat Memuaskan = 5

Selanjutnya setiap jawaban yang diberikan responden diolah dengan mempergunakan skala *likert* untuk mengukur persepsi serta harapan pemohon terhadap kualitas pelayanan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

Lembar kuisisioner yang disebarakan pada responden terdiri atas 2 bagian. Pertama adalah identifikasi responden yang dipergunakan untuk mengumpulkan data tentang karakteristik responden meliputi : nama, jenis kelamin, umur, alamat, dan pekerjaan. Kedua adalah identifikasi persepsi dan harapan responden yang berisi persepsi dan harapan responden terhadap lima dimensi kualitas pelayanan.

2) Teknik Observasi.

Teknik obsevasi dilakukan penulis dalam penelitian dengan berusaha melihat dan mengamati gejala atau kejadian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Adapun menurut Hadi (dalam Sugiyono, 2006:166) adalah :”Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.Teknik observasi ini digunakan untuk mengamati pelayanan yang dilakukan pegawai Kantor Pertanahan terhadap pelanggan.

3) Teknik Wawancara.

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan si peneliti dengan cara teknik tanya jawab. Dalam Sugiyono (2006 :157) mengatakan bahwa : “Wawancara atau interview digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Pengumpulan data dengan teknik wawancara ini diajukan kepada masyarakat selaku penerima layanan dan pihak instansi selaku pemberi layanan untuk mencari keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2006:157). Wawancara tidak terstruktur digunakan dalam wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2006:160).

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis melakukan wawancara tak terstruktur yang digunakan untuk meneliti tentang studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

b. Data sekunder.

Sumber data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dan dokumentasi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, gambaran umum Badan Pertanahan Nasional Banyuwangi, daftar prioritas layanan publik, jumlah pemohon sertipikat tanah di Banyuwangi dan lain-lain. Sumber data sekunder dijelaskan sebagai berikut.

1) Studi Kepustakaan.

Mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian sesuai dengan teori yang ada agar penelitian berjalan dengan konsteksnya. Pada penelitian kali ini penulis banyak sekali menggunakan literatur yang didapat dari buku bacaan serta data dari media massa maupun internet.

2) Dokumentasi.

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan maksud memperoleh data-data yang tersedia di lokasi penelitian sehingga memperjelas dan mendukung analisa penelitian. Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen, surat-surat, arsip-arsip maupun catatan-catatan yang diambil dari lokasi penelitian. Pada penelitian ini penulis mengumpulkan dokumen seperti data dan arsip instansi sebagai penunjang penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan melalui analisis kualitatif dan kuantitatif. Sebagaimana dikemukakan oleh Koentjoroningrat (1997:26) bahwa : “Sesungguhnya analisis data itu dibedakan melalui 2 macam yaitu kualitatif dan kuantitatif”. Analisis data merupakan cara menganalisa data secara lebih runtut agar diperoleh data yang valid. Data yang telah terkumpul dikerjakan dan diolah sedemikian rupa sampai berhasil mengumpulkan kebenaran-kebenaran yang nantinya akan dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:263) menyatakan bahwa, “ Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yaitu statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2006:169) Statistik deskriptif adalah :

“Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Lebih lanjut menurut Sugiyono (2006:169) menyatakan bahwa :

“Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, presentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase”.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik statistik deskriptif dengan pertimbangan karena dalam penelitian ini penulis

menggunakan penyajian data melalui tabel dan perhitungan rata-rata, serta mendeskripsikan data sampel.

Selanjutnya penulis menginterpretasikan dengan menggunakan metode ServQual yang menurut Tjiptono (2003:46) bahwa “Pada hakekatnya pengukuran kualitas jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*)”.

Untuk mendapatkan skor kinerja dan skor harapan, maka penulis menggunakan pengukuran sikap yaitu dengan menggunakan skala Likert. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2006:107) bahwa; “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, maka diperoleh prosentase hasil sebagai berikut:

$$\text{Prosentase} = \frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100 \%$$

Keterangan:

Jumlah item = Jumlah total dari skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan

Skor ideal item = Skor tertinggi proporsi pilihan x jumlah responden

Hasil dari perhitungan Likert ini kemudian dioperasionalisasikan pada rumus ServQual.

Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang langsung dapat dinilai oleh pelanggannya yaitu: Tampilan/bukti fisik, kemampuan mewujudkan janji, daya tanggap, kemampuan memberikan jaminan pelayanan dan kemampuan memberikan perhatian secara pribadi sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan lima dimensi pelayanan tersebut kemudian akan dikembangkan seperangkat item untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan. Setiap pertanyaan dirumuskan dengan dilengkapi lima jawaban yang disusun

berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5), Adapun menurut Sugiyono (2006:107), yaitu:

- a. Sangat tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Kurang setuju = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat setuju = 5

Sedangkan menurut Riduwan (2005:13), untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan yakni Setiap pertanyaan dirumuskan dengan dilengkapi lima jawaban yang disusun berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5) yaitu:

- a. Tidak memuaskan = 1
- b. Kurang memuaskan = 2
- c. Cukup memuaskan = 3
- d. Memuaskan = 4
- e. Sangat memuaskan = 5

Kemudian dari hasil perhitungan tersebut diatas lebih lanjut dilakukan perhitungan total skor dari masing-masing kategorisasi tersebut yang terdiri dari total skor persepsi dan total skor harapan. Dari hasil total skor tersebut kemudian dicari rata-rata dari masing-masing total skor persepsi dan total skor harapan. Adapun kategori penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan dirumuskan sebagai berikut :

- 1. Tidak memuaskan = 0-20
- 2. Kurang memuaskan = 21-40
- 3. Cukup memuaskan = 41-60
- 4. Memuaskan = 61-80
- 5. Sangat memuaskan = 81-100

Dengan keterangan :

- a. Tidak Memuaskan : Jika responden merasakan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan lebih buruk dari harapan pelanggan.
- b. Kurang Memuaskan : Jika responden merasakan pelayanan yang diberikan kurang dari harapan pelanggan.

- c. Cukup Memuaskan : Jika responden merasakan pelayanan yang diberikan berada diposisi standar (tidak baik dan tidak buruk) dari harapan pelanggan.
- d. Memuaskan : Jika responden merasakan pelayanan yang diberikan dinyatakan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.
- e. Sangat Memuaskan : Jika responden merasakan pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan kategori diatas dapat penulis jelaskan bahwa jika hasil perhitungan rata-rata dari total skor persepsi maupun harapan dari perhitungan kuisisioner menghasilkan angka antara 0-20 termasuk dalam kategori tidak memuaskan, dan jika menghasilkan angka antara 21-40 maka pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi termasuk dalam kategori kurang memuaskan, dan begitu seterusnya.

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi dengan total skor harapan menggunakan rumus ServQual (Tjiptono, 2005:157) sebagaimana rumus berikut:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

Hasil pengukuran Servqual ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut:

- a. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dan skor harapan menghasilkan angka **“positif”**, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sangat baik.
- b. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dan skor harapan diperoleh skor **“negatif”**, berarti skor kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat pelayanan yang diberikan terhadap *customer* dapat dikatakan tidak baik.
- c. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dan harapan diperoleh **“nol”**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh

costumer. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap *costumer* dikatakan baik.

Selanjutnya, untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan skor rata-rata yang diperoleh. Berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata setiap dimensi, dapat dilihat dimensi pelayanan mana yang memiliki skor yang paling tinggi. Dimensi pelayanan dengan skor rata-rata tertinggi itulah yang secara spesifik merupakan dimensi pelayanan terpenting dan dapat dianggap mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan.

BAB 4. HASIL DAN ANALISIS DATA

4.1 Hasil Penelitian

4.11 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Deskripsi lokasi penelitian dipaparkan dengan harapan dapat membantu penulis dalam mengetahui dan sekaligus memahami situasi, kondisi kerja, visi dan misi, program kerja serta berbagai permasalahan yang dihadapi berikutnya dengan alternatif pemecahannya mengenai kualitas pelayanan. Semua itu akan mempermudah penulis dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang terkait serta mendukung penelitian ini. Deskripsi lokasi penelitian merupakan sebuah gambaran tentang lokasi daerah dimana penelitian ini dilaksanakan. Sedangkan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terletak di Jl. Dr. Sutomo No.45 Banyuwangi

Gambaran mengenai lokasi penelitian dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung ditambah dengan data-data sekunder melalui dokumen yang berasal dari Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang mendukung penelitian ini. Data sekunder yang diperoleh juga bisa dijadikan pendukung bagi data-data yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

Hal lain dalam deskripsi lokasi penelitian ini adalah juga dapat membantu penulis dalam menjelaskan mengenai kedudukan, tugas pokok dan fungsi, susunan organisasi dan data-data pendukung lainnya.

4.12 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

a. Kedudukan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, maka kedudukan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional yang berada dibawah tanggung jawab langsung Kepala Kantor Wilayah

Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala.

b. Tugas Pokok Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten atau Kota yang bersangkutan.

c. Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Dalam menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pertanahan mempunyai fungsi :

- 1) Menyusun rencana, program dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan;
- 2) Pelayanan, perijinan dan rekomendasi di bidang pertanahan;
- 3) Pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan bidang, pembukuan, pemetaan tematik dan survei potensi tanah;
- 4) Pelaksanaan penatagunaan tanah, *landreform*, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu;
- 5) Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah aset pemerintah;
- 6) Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
- 7) Penanganan konflik, sengketa dan perkara pertanahan;
- 8) Pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah;
- 9) Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
- 10) Pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, pemerintah dan swasta;
- 11) Pengkoordinasian penelitian dan pengembangan;
- 12) Pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan;
- 13) Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

4.13 Susunan Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Susunan organisasi serta pembagian tugas yang baik sangat diperlukan untuk menjalankan organisasi secara baik pula, karena sangat membantu anggota secara efektif dan mudah untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Demikian halnya dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam usahanya untuk meningkatkan pelayanan di bidang sertifikasi tanah yang memandang perlu adanya struktur atau susunan organisasi yang menggambarkan hubungan masing-masing kegiatan atau fungsi dan tanggung jawab yang terdapat di dalamnya. Gambar berikut ini adalah struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi seperti yang tertuang dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006.

Berikut ini dijelaskan uraian tugas masing-masing seksi atau bagian subseksi yang terdapat dalam lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

a. Kepala kantor

Kepala Kantor mempunyai tugas memimpin, mengawasi, memberi, melakukan koordinasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

b. Sub bagian tata usaha

Dalam menyelenggarakan tugasnya, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- 1) Pengelolaan data dan informasi;
- 2) Penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah;
- 3) Pelaksanaan urusan kepegawaian;
- 4) Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sarana dan prasarana;
- 5) Penyiapan bahan evaluasi kegiatan dan penyusunan program;
- 6) Koordinasi pelayanan pertanahan.

Sub bagian tata usaha terdiri dari :

1) Urusan Perencanaan dan Keuangan

Sub bagian ini mempunyai tugas menyiapkan penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah, keuangan dan penyiapan bahan evaluasi;

2) Urusan Umum dan Kepegawaian

Sub bagian ini mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, perlengkapan, rumah tangga, sarana dan prasarana, koordinasi pelayanan pertanahan serta pengelolaan data informasi.

c. Seksi survei, pengukuran dan pemetaan

Dalam menyelenggarakan tugas, seksi survei, pengukuran dan pemetaan mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan, perapatan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan atau wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, penyiapan pembinaan surveyor berlisensi;

- 2) Perapatan kerangka dasar orde 4 dan pengukuran batas kawasan atau wilayah;
- 3) Pengukuran, perpetaan, pembukuan bidang tanah, ruang dan perairan;
- 4) Survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik dan potensi tanah;
- 5) Pelaksanaan kerja sama teknis surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah;
- 6) Pemeliharaan peralatan teknis.

Seksi survei, pengukuran dan pemetaan terdiri dari :

- 1) Subseksi pengukuran dan pemetaan

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan perapatan kerangka dasar orde 4, penetapan batas bidang tanah dan pengukuran bidang tanah, batas kawasan atau wilayah, kerjasama teknis surveyor berlisensi pembinaan surveyor berlisensi dan memelihara peta pendaftaran, daftar tanah, peta bidang tanah, surat ukur, gambar ukur dan daftar-daftar lainnya dibidang pengukuran;

- 2) Subseksi tematik dan potensi tanah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik, survei potensi tanah, pemeliharaan peralatan teknis komputerisasi dan pembinaan pejabat penilai tanah.

- d. Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah

Dalam menyelenggarakan tugasnya, seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan pengaturan dan penetapan dibidang hak tanah;
- 2) Menyiapkan rekomendasi pelepasan, penaksiran harga dan tukar menukar, saran dan pertimbangan serta melakukan kegiatan perijinan, saran dan pertimbangan usulan penetapan hak pengelolaan tanah;
- 3) Penyiapan telaan dan pelaksanaan pemberian rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak;
- 4) Pengadministrasian atas tanah yang dikuasai dan atau milik negara, daerah kerjasama dengan pemerintah termasuk tanah badan hukum pemerintah;
- 5) Pendataan dan penertiban tanah bekas tanah hak;
- 6) Pelaksanaan pendaftaran hak dan komputerisasi pelayanan pertanahan;

- 7) Pelaksanaan penegasan dan pengakuan hak;
- 8) Pelaksanaan peralihan, pembebanan hak atas tanah dan pembinaan PPAT.

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah terdiri dari :

- 1) Subseksi Penetapan Hak Tanah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan Hak Milik, Hak Guna Bangunan dan Hak Pakai, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah, penetapan dan atau rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak tanah perorangan.

- 2) Subseksi Pengaturan Tanah Pemerintah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan Hak Milik dan Hak Pakai, Hak Guna Bangunan dan hak pengelolaan bagi instansi pemerintah, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah, rekomendasi pelepasan dan tukar menukar tanah pemerintah.

- 3) Subseksi Pendaftaran Hak

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, pengakuan dan penegasan konversi hal-hal lain, hak milik atas satuan rumah susun, tanah hak pengelolaan, tanah wakaf, data yuridis lainnya, data fisik bidang tanah, data komputerisasi pelayanan pertanahan serta pemeliharaan daftar buku tanah, daftar nama, daftar hak atas tanah, dan warkaf serta daftar lainnya dibidang pendaftaran tanah.

- 4) Subseksi Peralihan, Pembebanan Hak dan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah, pembebanan hak tanggungan dan bimbingan PPAT serta sarana daftar isian dibidang pendaftaran tanah.

- e. Seksi pengaturan dan penataan pertanahan

Seksi pengaturan dan penataan pertanahan dalam menyelenggarakan tugasnya mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan penatagunaan tanah, *landreform*, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya, penetapan kriteria kesesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan pemilikan tanah dalam rangka perwujudan fungsi kawasan atau *zoning*, penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah, penertiban ijin perubahan penggunaan tanah, penataan tanah bersama untuk peremajaan kota, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta pemukiman kembali;
- 2) Penyusunan rencana persediaan, peruntukan, penggunaan dan pemeliharaan tanah, neraca penatagunaan tanah kabupaten atau kota dan kawasan lainnya;
- 3) Pemeliharaan basis data penatagunaan tanah kabupaten atau kota dan kawasan;
- 4) Pemantauan dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan atau *zoning* dan redistribusi tanah, pelaksanaan konsolidasi tanah, pemberian tanah objek *landreform* dan pemanfaatan tanah bersama serta penerbitan administrasi *landreform*;
- 5) Pengusulan penetapan atau penegasan tanah menjadi objek *landreform*;
- 6) Pengambilalihan dan atau penerimaan penyerahan tanah-tanah terkena ketentuan *ladreform*;
- 7) Penguasaan tanah-tanah objek *landreform*;
- 8) Pemberian ijin peralihan hak atas tanah pertanian dan ijin distribusi tanah dengan luasan tertentu;
- 9) Penyiapan usulan penetapan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dan objek *landreform*;
- 10) Penyiapan usulan ganti kerugian tanah objek *landreform* dan penegasan objek konsolidasi tanah;
- 11) Penyediaan tanah untuk pembangunan;
- 12) Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan dokumentasi dan *landreform*.
Seksi pengaturan dan penataan pertanahan terdiri dari :
 - 1) Subseksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan rencana persediaan, peruntukan, pemeliharaan dan penggunaan tanah, rencana penataan kawasan, pelaksanaan koordinasi, monitoring dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan atau *zoning*, penerbitan pertimbangan teknis penatagunaan tanah, penerbitan ijin perubahan penggunaan tanah, penyusunan neraca penatagunaan tanah, penataan gangguan dan pemanfaatan tanah, serta melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan dan pemeliharaan data tektual dan spasial

2) Subseksi *Landreform* dan Konsolidasi Tanah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan usulan penetapan atau penegasan tanah menjadi objek *landreform*, penguasaan tanah-tanah objek *landreform*, pemberian ijin peralihan hak atas tanah dan ijin redistribusi luasan tertentu, usulan penerbitan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dan objek *landreform*, *monitoring* dan evaluasi redistribusi tanah, ganti kerugian, pemanfaatan tanah bersama dan penerbitan administrasi *landreform* serta fasilitasi bantuan keuangan atau permodalan, teknis dan pemasaran, usulan penegasan objek penataan tanah bersama untuk permukiman permukiman kumuh, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta permukiman kembali, penyediaan tanah dan pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan, pengembangan teknis dan metode, promosi dan sosialisasi, pengorganisasian dan bimbingan masyarakat, kerjasama dan fasilitasi, pengelolaan basis data informasi, monitoring dan evaluasi serta koordinasi pelaksanaan konsolidasi tanah.

f. Seksi pengendalian dan pemberdayaan

Seksi pengendalian dan pemberdayaan dalam menyelenggarakan tugasnya mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat;
- 2) Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi pemenuhan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan dan evaluasi penerapan kebijakan dan

program pertanahan dan program sektoral, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis;

- 3) Pengkoordinasian dalam rangka penyiapan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis;
- 4) Penyiapan saran dan langkah-langkah penanganan serta usulan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah kritis;
- 5) Inventarisasi potensi masyarakat marginal, asistensi dan pembentukan kelompok masyarakat fasilitasi dan peningkatan akses ke sumber produktif;
- 6) Peningkatan partisipasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan mitra kerja teknis pertanahan dalam rangka pemberdayaan masyarakat;
- 7) Pemanfaatan tanah negara, tanah terlantar dan tanah-tanah kritis untuk pembangunan;
- 8) Pengelolaan basis data hak atas tanah, tanah negara, tanah terlantar, dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat;
- 9) Penyiapan usulan keputusan pembatalan dan penghentian hubungan hukum atas tanah terlantar.

Seksi pengendalian dan pemberdayaan terdiri dari :

- 1) Subseksi Pengendalian Pertanahan

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pengelolaan basis data, dan melakukan inventarisasi dan identifikasi, penyusunan saran tindak dan langkah penanganan, serta menyiapkan bahan koordinasi usulan penerbitan dan pendayagunaan dalam rangka penegakan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan, evaluasi, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral serta pengelolaan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis.

- 2) Subseksi Pemberdayaan Masyarakat

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan inventarisasi, fasilitasi dalam rangka penguatan penguasaan, dan melaksanakan pembinaan partisipasi masyarakat, lembaga masyarakat, mitra kerja teknis dalam pengelolaan pertanahan, serta melakukan kerjasama pemberdayaan dengan pemerintah kabupaten atau kota, lembaga keuangan dan dunia usaha, serta bimbingan dan pelaksanaan kerjasama pemberdayaan.

g. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara

Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara dalam menyelenggarakan tugasnya mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
- 2) Pengkajian masalah, sengketa dan konflik pertanahan;
- 3) Penyiapan bahan dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan secara hukum dan non hukum, penanganan dan penyelesaian perkara, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan melalui bentuk mediasi, fasilitas dan lainnya, usulan dan rekomendasi pelaksanaan putusan-putusan lembaga peradilan serta usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan atau badan hukum dengan tanah;
- 4) Pengkoordinasian penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
- 5) Pelaporan penanganan dan penyelesaian konflik, sengketa dan perkara pertanahan.

Seksi sengketa, konflik dan perkara terdiri dari :

1) Subseksi sengketa dan konflik pertanahan

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pengkajian hukum, sosial, budaya, ekonomi dan politik terhadap sengketa dan konflik pertanahan, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan atau badan hukum dengan tanah, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi, fasilitasi, dan koordinasi penanganan sengketa dan konflik.

2) Subseksi Perkara Pertanahan

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan penanganan dan penyelesaian perkara, koordinasi penanganan perkara, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan atau badan hukum dengan tanah sebagai pelaksanaan putusan lembaga peradilan.

4.14 Keadaan Aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Aparatur adalah para pegawai yang berada dalam suatu organisasi yang mempunyai peranan penting dalam menentukan langkah organisasi tidak akan bisa berjalan dengan baik. Karena itu menjadi sebuah hal penting untuk mengetahui keadaan aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi pada umumnya dan sub bidang pelayanan sertipikat tanah pada khususnya.

Untuk memudahkan tugasnya didalam memberikan pelayanan sertipikat tanah pada masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi haruslah diisi oleh aparatur yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Oleh karena itu sangat penting bagi peneliti untuk mengetahui susunan dan komposisi aparat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Berikut adalah komposisi aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

a. Keadaan komposisi aparatur berdasarkan tingkat pendidikan

Keadaan komposisi aparatur berdasarkan tingkat pendidikan dijelaskan tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per Januari 2007

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	Magister (S2)	2	3,33%
2.	Sarjana (S1)	15	25%
3.	Diploma 4	10	16,67%
4.	Diploma 3 / Akademi	2	3,33%
5.	Diploma 1	1	1,67%
6.	SLTA/Sederajat	28	46,67%
7.	SLTP/Sederajat	2	3,33%
8.	SD	0	0
Jumlah		60	100%

Sumber data : Bagian Tata Usaha, 2007

b. Keadaan pegawai menurut jabatan struktural

Keadaan pegawai menurut jabatan struktural dijelaskan tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural Per Januari 2007

No	Seksi	Jabatan								Jumlah	Prosen tase
		Eselon III		Eselon IV		Eselon V		Staf			
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
1.	Sub Bagian TU	1	6%	1	6%	2	13%	12	75%	16	27%
2.	Seksi SP dan P	0	0%	1	5%	2	11%	16	84%	19	32%
3.	Seksi HT dan PT	0	0%	1	7%	4	29%	9	64%	14	23%
4.	Seksi P dan PP	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%	4	7%
5.	Seksi PP dan PM	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%	3	5%
6.	Seksi S dan KP	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%	4	7%
Jumlah										60	100%

Sumber Data : Bagian Tata Usaha, 2007

c. Keadaan pegawai menurut tingkat golongan

Keadaan pegawai menurut tingkat golongan dijelaskan tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan Per Januari 2007

No	Seksi	Golongan								Jumlah	Prosentase
		I		II		III		IV			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	Sub Bagian TU	0	0%	10	63%	5	31%	1	6%	16	27%
2.	Seksi SP dan P	0	0%	3	16%	16	84%	0	0%	19	32%
3.	Seksi HT dan PT	0	0%	3	21%	11	79%	0	0%	14	23%
4.	Seksi P dan PP	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%	4	7%
5.	Seksi PP dan PM	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	3	5%
6.	Seksi S dan KP	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%	4	7%
Jumlah										60	100%

Sumber data : Bagian Tata Usaha, 2007

d. Keadaan Pegawai Menurut Masa Kerja

Keadaan pegawai menurut tingkat golongan dijelaskan tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4 Data Pegawai Berdasarkan Masa Kerja Per Januari 2007

NO	MASA KERJA	JUMLAH	Prosentase
1.	≤ 10 Tahun	7	11,6%
2.	11 – 19 Tahun	38	63,3%
3.	≥ 20 Tahun	15	25,1%
Jumlah		60	100%

Sumber data : Bagian Tata Usaha, 2007

4.15 Persyaratan Pendaftaran Tanah Secara Konversi Sporadik

a. Persyaratan

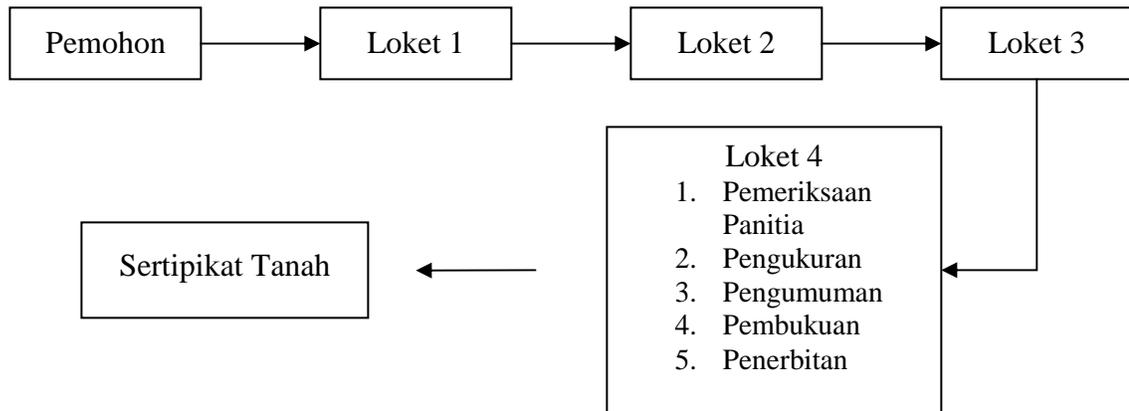
Berkas-berkas syarat pendaftaran tanah yang harus dipenuhi oleh para pemohon sertipikat tanah antara lain :

- 1) Surat permohonan;
- 2) Identitas pemohon atau kuasanya (fotocopy KTP atau KK yang masih berlaku) dan dilegalisir oleh pejabat berwenang;
- 3) Surat Kuasa, jika permohonannya dikuasakan;
- 4) Bukti tertulis yang membuktikan adanya hak ybs, yaitu :
 - a) Surat Tanda Bukti Hak Milik yang diterbitkan berdasarkan peraturan Swapraja yang bersangkutan, atau;
 - b) Sertipikat yang diterbitkan berdasarkan PMA No.9/1959, atau;
 - c) SK pemberian HM dari pejabat yang berwenang, baik sebelum atau sejak berlakunya UUPA, yang tidak disertai kewajiban untuk mendaftarkan hak yang diberikan tetapi telah dipenuhi semua kewajiban yang disebut didalamnya, atau;
 - d) Petuk Pajak Bumi/ Landrente, Girik, Pipil, Kekitir dan Verp Indonesia sebelum berlakunya PP 10/1961, atau;
 - e) Akta Pemindahan Hak yang dibuat dibawah tangan yang dibubuhi tanda kesaksian oleh Kepala Adat/ Kepala Kelurahan yang dibuat sebelum berlakunya PP ini dengan disertai alas hak yang dialihkan, atau;

- f) Akta Pemindahan HAT yang dibuat oleh PPAT yang tanahnya belum dibukukan dengan disertai Alas Hak yang dialihkan, atau;
 - g) Akta Ikrar Wakaf/ Surat Ikrar Wakaf yang dibuat sebelum atau sejak mulai dilaksanakan PP 28/1977 dengan disertai Alas Hak yang diwakafkan, atau;
 - h) Risalah lelang yang dibuat oleh pejabat lelang yang berwenang, yang tanahnya belum dibukukan dengan disertai Alas Hak yang dialihkan, atau;
 - i) Surat penunjukkan/ pembelian kaveling tanah pengganti tanah yang diambil oleh pemda, atau;
 - j) Surat Keterangan Riwayat Tanah yang pernah dibuat oleh Kantor Pelayanan PBB dengan disertai Alas Hak yang dialihkan, atau;
 - k) GROSSE Akta Hak EIG. Yang diterbitkan berdasarkan OVERSCHRIJVINGS ORDONNANTIE (S.1834-27) yang telah dibubuhi catatan bahwa hak EIG. Ybs dikonversi sebagai hak milik, atau;
 - l) Surat-surat bukti kepemilikan lainnya yang terbit dan berlaku sebelum diberlakukannya UUPA;
- 5) Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB tahun berjalan;
 - 6) Waktu Penyelesaian : 100-120 Hari kerja
 - 7) Biaya : 25.000/bidang (diluar biaya pengukuran dan pemetaan untuk sporadik).

4.16 Mekanisme Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Untuk mendapatkan pelayanan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, pemohon perlu memperhatikan dan mengetahui mekanisme atau prosedur pelayanan umum di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Seperti gambar berikut:



Gambar 4.2 Mekanisme Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik
Sumber : Bagian Tata Usaha, 2007

Uraian Kegiatan :

Pemohon mendatangi Kantor Pertanahan untuk melaksanakan kegiatan permohonan penerbitan sertipikat tanah. Kemudian pemohon mengajukan permohonan ke loket 1 dan menyerahkan semua persyaratan yang diajukan. Petugas loket 1 menerima dan meneliti fisik dokumen serta memberikan Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) kepada pemohon. Petugas loket 2 menerima dokumen dan membuat Surat biaya pendaftaran dan biaya surat ukur (SPS) yang selanjutnya dibawa pemohon ke loket 3. Petugas loket 3 menerima biaya dari pemohon sesuai SPS dan membuat kuitansi sebagai tanda bukti pembayaran serta meneruskan kembali dokumen ke loket 2. Dari loket 2 dilakukan pencatatan dokumen untuk dilanjutkan ke bagian pemeriksaan panitia untuk diproses lebih lanjut. Setelah dokumen diteliti oleh panitia, ditunjuklah petugas ukur untuk melaksanakan kegiatan pengukuran dan pemetaan. Selanjutnya apabila data fisik dan data yuridis telah selesai diteliti, dikeluarkanlah pengumuman berupa pengumuman data fisik dan data yuridis selama 60 hari sejak tanggal pengumuman yang akan dipasang pada Kelurahan/ Desa. Apabila syarat-syarat telah terpenuhi oleh pemohon maka Kantor Pertanahan mengadakan pembukuan serta penerbitan sertipikat yang berupa Surat Ukur dan Buku Tanah dan dapat diambil di loket 4 penyerahan produk.

4.2 Analisis Data

Analisis terhadap kondisi tingkat kualitas pelayanan dengan didasarkan pada kuisioner yang disebar pada 30 orang pemohon sertipikat, mengikuti 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan model ServQual sebagai berikut:

4.2.1 Harapan Pemohon Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Terhadap Kualitas Pelayanan :

a. Dimensi bukti langsung atau *tangibles*

Dimensi bukti langsung adalah dimensi yang berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, kondisi fasilitas penunjang, serta penampilan fisik pegawai.

Item-itemnya :

- 1) Kondisi fasilitas fisik, terdiri atas: kondisi kualitas gedung kantor, kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan.

Tabel 4.5 Deskripsi Kondisi Fasilitas Fisik Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kondisi kualitas gedung kantor	1	29	4	16		50	54
2.	Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan	1	24	11	14		50	47
Skor rata-rata								50,5

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa harapan responden yakni para pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik yang terkait dengan kondisi fasilitas fisik Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki harapan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 50,5. Rincian tiap item yaitu kondisi kualitas gedung kantor memiliki harapan cukup memuaskan dengan skor 54, sedangkan item kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan memiliki harapan cukup memuaskan dengan skor 47.

- 2) Kondisi Perlengkapan, terdiri atas: kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan.

Tabel 4.6 Deskripsi Kondisi Perlengkapan Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan	1	16	13	20		50	61
Skor rata-rata								61

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.6 dapat dilihat bahwa harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik yang terkait dengan kondisi perlengkapan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki harapan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 61 dengan rincian item yaitu kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan yang memiliki harapan memuaskan dengan skor 61.

- 3) Kondisi Fasilitas Penunjang, terdiri atas: penataan ruang tunggu, kelengkapan sarana administrasi.

Tabel 4.7 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Penataan ruang tunggu	1	18	11	20		50	60
2.	Kelengkapan sarana administrasi	1	23	7	19		50	50
Skor rata-rata								55

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik yang terkait dengan Fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, memiliki harapan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 55. adapun rincian itemnya yaitu penataan ruang tunggu yang cukup memiliki harapan memuaskan dengan skor 60, sedangkan item kelengkapan administrasi memiliki harapan cukup memuaskan dengan skor 50.

- 4) Kondisi penampilan fisik pegawai, seperti : kerapian fisik pegawai.

Tabel 4.8 Deskripsi Kondisi Penampilan Fisik Pegawai Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kerapihan fisik pegawai	1	18	12	19	50	60	
Skor rata-rata							60	

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa harapan responden yakni para pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kondisi penampilan fisik pegawai memiliki harapan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 60.

Dari enam item pertanyaan yang dianalisis selanjutnya dapat dicari skor rata-rata mengenai harapan responden yakni para pemohon sertipikat tanah terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) dari pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Melalui jawaban dari kuisioner yang diisi oleh 50 pemohon sertipikat tanah mengenai dimensi bukti langsung (*tangibles*) dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor
		1	2	3	4	5			Rata-Rata Harapan
1.	Kondisi fasilitas fisik								
	a. Kondisi kualitas gedung kantor	1	29	4	16	50	54	50,5	
	b. Kenyamanan dan kebersihan ruang kantor	1	24	11	14	50	47		
2.	Kondisi Perlengkapan								
	a. Kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan	1	16	13	20	50	61	61	
3.	Sarana komunikasi dan administrasi							55	
	a. Penataan ruang tunggu	1	18	11	20	50	60		
	b. Kelengkapan sarana administrasi	1	23	7	19	50	50		
4.	Kondisi Penampilan fisik pegawai							60	
	a. Kerapihan fisik pegawai	1	18	12	19	50	60		
Total Skor Rata-Rata								57	

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.9 menunjukkan dapat diperoleh skor rata-rata yang pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki harapan akan suatu bukti langsung yaitu harapan cukup memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 57. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item kondisi perlengkapan memiliki harapan tertinggi bagi pemohon.

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan atau *Reability* adalah dimensi yang berkenaan dengan kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Item-itemnya :

- 1) Kecepatan pegawai dalam memberikan layanan, terdiri atas: koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait, kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses dan pelayanan administrasi.

Tabel 4.10 Deskripsi Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Layanan Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait				35	15	50	86
2.	Kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses pelayanan				33	17	50	87
Skor rata-rata								86,5

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.10 dapat dilihat harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kecepatan pegawai dalam memberikan layanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 86,5. Rincian tiap itemnya yaitu koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 86. Sedangkan dengan item kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses pelayanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 87.

- 2) Sifat dapat dipercaya, terdiri atas: kesanggupan menangani permasalahan, kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Tabel 4.11 Deskripsi Sifat Dapat Dipercaya Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kesanggupan pegawai menangani permasalahan				23	27	50	91
2.	Kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				31	19	50	88
Skor rata-rata								89,5

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.11 dapat dilihat bahwa harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan sifat dapat dipercaya memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 89,5. Rincian itemnya yaitu kesanggupan pegawai

menangani masalah memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 91. Sedangkan dengan item kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 88. Empat item yang dianalisis secara keseluruhan harapan responden yakni para pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik tentang dimensi keandalan (reliability) mengenai pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.12 Dimensi Keandalan (*Reliability*) Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata-Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan								
	a. Koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait				35	15	50	86	
	b. Kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses dan pelayanan administrasi				33	17	50	87	86,5
2.	Sifat dapat dipercaya								
	a. Kesanggupan menangani permasalahan				23	27	50	91	
	b. Kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				31	19	50	88	89,5
Total skor rata-rata									88

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.12 menunjukkan skor rata-rata yang pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki harapan akan dimensi keandalan yaitu harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 88. Kemudian dapat

disimpulkan bahwa item kesanggupan menangani permasalahan memiliki harapan tertinggi bagi pemohon.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu para pemohon sertipikat tanah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Item-itemnya :

- 1) Ketanggapan petugas layanan, meliputi: Ketanggapan pegawai selama proses layanan dan terhadap merespon keluhan pelanggan.

Tabel 4.13 Deskripsi Ketanggapan Petugas Layanan Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Ketanggapan pegawai selama proses layanan				34	16	50	86
2.	Ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan				38	12	50	85
Skor rata-rata								85,5

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa harapan responden yakni para pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan ketanggapan petugas layanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 85,5. Rincian tiap item yaitu ketanggapan petugas layanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 86. Sedangkan untuk item ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 85.

- 2) Kemampuan dalam memberikan informasi, meliputi: ketersediaan brosur atau papan pengumuman, ketepatan petugas dalam memberikan informasi.

Tabel 4.14 Deskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Ketepatan pegawai dalam				29	21	50	88

					Harapan
1.	Ketanggapan Petugas Layanan				85,5
	a. Ketanggapan pegawai selama proses layanan	34	16	50	86
	b. Ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan	38	12	50	85
2.	Kemampuan dalam memberikan informasi				86
	a. Ketepatan pegawai dalam memberikan informasi	29	21	50	88
	b. Ketersediaan brosur atau papan pengumuman	40	10	50	84
Total skor rata-rata					86

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.15 menunjukkan skor rata-rata yang pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki harapan akan dimensi daya tanggap yaitu harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 86. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item ketepatan pegawai dalam memberikan informasi memiliki harapan tertinggi bagi pemohon.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Item-itemnya :

- 1) Kesopanan petugas dalam pelayanan, terdiri atas: keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan, kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.16 Deskripsi Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan				36	14	50	86
2.	Kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan				43	7	50	83
Skor rata-rata							84,5	

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.16 diatas dapat dilihat harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kesopanan petugas dalam pelayanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 84,5. Rincian tiap item yaitu keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 86. Sedangkan untuk item kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 83.

- 2) Kemampuan pegawai, terdiri atas: Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dari pelanggan.

Tabel 4.17 Deskripsi Kemampuan Pegawai Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dari pelanggan.				39	11	50	84

a.	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan	36	14	50	86	
b.	Kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan	43	7	50	83	
2.	Kemampuan pegawai					
a.	Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dari pelanggan	39	11	50	84	84
3.	Pemahaman dan pengetahuan pegawai					
a.	Tingkat pemahaman pegawai mengenai pelayanan dan tanggung jawab dari para pegawai dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan..	33	17	50	87	87
Total skor rata-rata						85

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.19 menunjukkan skor rata-rata yang pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki harapan akan dimensi jaminan yaitu harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 85. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan memiliki harapan tertinggi bagi pemohon.

e. Dimensi Empati (*Empaty*)

Dimensi Empati (*Empaty*) adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku pegawai dalam memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Item-itemnya :

- 1) Akses terhadap pegawai pelayanan, terdiri atas: kemudahan dalam menghubungi pegawai selama proses pelayanan.

Tabel 4.20 Deskripsi Akses Terhadap Pegawai Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kemudahan dalam menghubungi pegawai selama proses pelayanan.				29	21	50	88
Skor rata-rata								88

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.20 dapat dilihat bahwa harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan akses terhadap pegawai pelayanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 88.

- 2) Perhatian pegawai, terdiri atas: pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan, perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan

Tabel 4.21 Deskripsi Perhatian Pegawai Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan				40	10	50	84
2.	Perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan				34	16	50	86

Skor rata-rata	85
----------------	----

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.21 dapat dilihat bahwa harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan perhatian pegawai memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 85. Rincian itemnya yaitu pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 84. Sedangkan untuk item perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan memiliki harapan sangat memuaskan dengan skor 86.

Secara keseluruhan harapan pemohon sertipikat tanah tentang dimensi empati mengenai pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.22 berikut.

Tabel 4.22 Deskripsi Empati (*Empaty*) Menurut Harapan Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata-Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1.	Akses terhadap pegawai pelayanan							88	

a.	Kemudahan dalam menghubungi pegawai selama proses pelayanan	29	21	50	88	
2.	Perhatian pegawai					85
a.	Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan	40	10	50	84	
b.	Perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan	34	16	50	86	
Skor rata-rata						86,5

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.22 menunjukkan skor rata-rata yang pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki harapan akan dimensi empati yaitu harapan sangat memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 86,5. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item kemudahan dalam menghubungi pegawai selama proses pelayanan memiliki harapan tertinggi bagi pemohon.

Kemudian dari data-data harapan yang telah diolah diatas kemudian direkap kedalam tabel berikut :

Tabel 4.23 Harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

No	Dimensi	Skor	Tingkat Harapan
1.	Bukti langsung	57	Kurang Setuju
	1) Kondisi fasilitas fisik	50,5	Kurang Setuju

	2) Kondisi Perlengkapan	61	Setuju
	3) Kondisi sarana komunikasi dan administrasi	55	Kurang Setuju
	4) Kondisi Penampilan fisik pegawai	60	Kurang Setuju
2.	Keandalan	88	Sangat Setuju
	1) Kecepatan dalam memberikan pelayanan	86,5	Sangat Setuju
	2) Sifat dapat dipercaya	89,5	Sangat Setuju
3.	Daya tanggap	86	Sangat Setuju
	1) Ketanggapan pegawai pemberi layanan	85,5	Sangat Setuju
	2) Kemampuan dalam memberikan informasi	86	Sangat Setuju
4.	Jaminan	85	Sangat Setuju
	1) Kesopanan dan keramahan pegawai dalam pelayanan	84,5	Sangat Setuju
	2) Kemampuan pegawai	84	Sangat Setuju
	3) Pemahaman dan pengetahuan pegawai	87	Sangat Setuju
5.	Empati	86,5	Sangat Setuju
	1) Akses terhadap pegawai pelayanan	88	Sangat Setuju
	2) Perhatian pegawai	85	Sangat Setuju
	Harapan terhadap tingkat kualitas pelayanan	80,5	Setuju

Sumber : Data Primer Agustus 2007

4.2.2 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

a. Dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles*

Dimensi Bukti Langsung adalah dimensi yang berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, kondisi fasilitas penunjang, serta penampilan fisik pegawai.

Item-itemnya :

- 1) Kondisi fasilitas fisik, terdiri atas: kondisi kualitas gedung kantor, kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan.

Tabel 4.24 Deskripsi Kondisi Fasilitas Fisik Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		

1.	Kondisi kualitas gedung kantor	4	18	28	50	76
2.	Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan	3	17	30	50	71
Skor rata-rata						74

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.24 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kondisi fasilitas fisik memiliki persepsi memuaskan dengan skor rata-rata 74. Rincian tiap itemnya yaitu kondisi kualitas gedung kantor yang memiliki persepsi memuaskan dengan skor 76. Sedangkan untuk item kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan memiliki persepsi memuaskan dengan skor 71.

- 2) Kondisi Perlengkapan, terdiri atas: kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan.

Tabel 4.25 Deskripsi Kondisi Perlengkapan Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan			26	24		50	70
Skor rata-rata								70

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.25 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kondisi perlengkapan memiliki persepsi memuaskan dengan skor rata-rata 70.

- 3) Kondisi sarana komunikasi dan administrasi, terdiri atas: penataan ruang tunggu, kelengkapan sarana administrasi.

Tabel 4.26 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		

1.	Penataan ruang tunggu	30	20	50	68	
2.	Kelengkapan sarana administrasi	5	20	25	50	68
Skor rata-rata					68	

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.26 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kondisi fasilitas penunjang memiliki persepsi memuaskan dengan skor rata-rata 68. Rincian tiap itemnya yaitu penataan ruang tunggu memiliki persepsi memuaskan dengan skor 68. Sedangkan item kelengkapan sarana administrasi memiliki persepsi memuaskan dengan skor 68.

- 4) Penampilan fisik pegawai, seperti : kerapihan fisik pegawai.

Tabel 4.27 Deskripsi Penampilan Fisik Pegawai Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kerapihan fisik pegawai	1	26	23			50	69
Skor rata-rata								69

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.27 diatas dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kondisi penampilan fisik pegawai memiliki persepsi memuaskan dengan skor rata-rata 69. Enam item pertanyaan yang dianalisis selanjutnya dapat dicari skor rata-rata mengenai persepsi pemohon sertipikat tanah terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) dari pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada tabel 4.28 berikut :

Tabel 4.28 Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata-Rata
		1	2	3	4	5			

							Harapan
1.	Kondisi fasilitas fisik						74
	a. Kondisi kualitas gedung kantor	4	18	28	50	76	
	b. Kenyamanan dan kebersihan ruang kantor	3	17	30	50	71	
2.	Kondisi Perlengkapan						70
	a. Kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan		26	24	50	70	
3.	Kondisi sarana komunikasi dan administrasi						68
	a. Penataan ruang tunggu		30	20	50	68	
	b. Kelengkapan sarana administrasi	5	20	25	50	68	
4.	Kondisi Penampilan fisik pegawai						69
	a. Kerapihan fisik pegawai	1	26	23	50	69	
Skor Rata-Rata							70

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.28 tersebut dapat diperoleh skor rata-rata persepsi pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki persepsi akan dimensi bukti langsung yaitu persepsi memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 70. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item kelengkapan alat-alat pengukuran dan pemetaan memiliki harapan terendah bagi pemohon

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan atau *Reability* adalah dimensi yang berkenaan dengan kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Item-itemnya :

- 1) Kecepatan dalam memberikan layanan, terdiri atas: koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait, kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses dan pelayanan administrasi.

Tabel 4.29 Deskripsi Kecepatan Dalam Memberikan Layanan Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait	2	14	26	8		50	56
2.	Kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses pelayanan	7	25	13	5		50	47
Skor rata-rata								52

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.29 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kecepatan dalam memberikan layanan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata 52. Rincian tiap itemnya yaitu koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 56. Sedangkan untuk item kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses pelayanan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 47.

- 2) Sifat dapat dipercaya, terdiri atas: kesanggupan petugas menangani permasalahan, kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Tabel 4.30 Deskripsi Sifat Dapat Dipercaya Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kesanggupan petugas menangani permasalahan	1	18	24	7		50	55

2.	Kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	7	25	13	5	50	51
Skor rata-rata							53

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.30 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan sifat dapat dipercaya memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata 53. Rincian tiap itemnya yaitu kesanggupan petugas menangani permasalahan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 55. Sedangkan untuk item kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 51.

Secara keseluruhan persepsi pemohon sertipikat tanah tentang dimensi keandalan (*reliability*) mengenai pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.31 berikut.

Tabel 4.31 Dimensi Keandalan (*Reliability*) Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata-Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan							52	
a.	Koordinasi pegawai dengan pelanggan terkait	2	14	26	8	50	56		

b.	Kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses dan pelayanan administrasi	7	25	13	5	50	47
2.	Sifat dapat dipercaya						53
a.	Kesanggupan menangani permasalahan	1	18	24	7	50	55
b.	Kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	7	19	13	11	50	51
Skor rata-rata							52,5

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.31 dapat diperoleh skor rata-rata persepsi pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki persepsi akan dimensi keandalan yaitu persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 52,5. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses dan pelayanan administrasi memiliki harapan terendah bagi pemohon.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu para pemohon sertipikat tanah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Item-itemnya :

- 1) Ketanggapan petugas layanan, meliputi: Ketanggapan pegawai selama proses layanan dan terhadap merespon keluhan pelanggan.

Tabel 4.32 Deskripsi Ketanggapan Petugas Layanan Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Ketanggapan pegawai selama proses layanan	2	14	26	8		50	56
2.	Ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan	4	17	22	7		50	53
Skor rata-rata								55

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.32 diatas dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan ketanggapan petugas layanan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata 55. Rincian tiap itemnya yaitu ketanggapan pegawai selama proses layanan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 56. Sedangkan untuk item ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 53.

- 2) Kemampuan dalam memberikan informasi, meliputi: ketepatan pegawai dalam memberikan informasi, ketersediaan brosur atau papan pengumuman.

Tabel 4.33 Deskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Ketepatan pegawai dalam memberikan informasi		9	27	14		50	62
2.	Ketersediaan brosur atau papan pengumuman		5	24	21		50	66
Skor rata-rata								64

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.33 diatas dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kemampuan dalam memberikan informasi memiliki persepsi memuaskan dengan skor rata-rata 64. Rincian tiap itemnya yaitu ketepatan pegawai dalam memberikan informasi memiliki persepsi memuaskan dengan skor 62. Sedangkan untuk item ketersediaan brosur atau papan pengumuman memiliki persepsi memuaskan dengan skor 66.

Secara keseluruhan persepsi pemohon sertipikat tanah tentang dimensi daya tanggap mengenai pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.35 berikut :

Tabel 4.34 Dimensi Daya Tanggap (*Assurance*) Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata-Rata a Harapan
		1	2	3	4	5			
1.	Ketanggapan Pegawai Layanan							55	
	a. Ketanggapan pegawai selama	2	14	26	8	50	56		

	proses layanan						
	b. Ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan	4	17	22	7	50	53
2.	Kemampuan dalam memberikan informasi						64
	a. Ketepatan pegawai dalam memberikan informasi		9	27	14	50	62
	b. Ketersediaan brosur atau papan pengumuman		5	24	21	50	66
	Skor rata-rata						60

Sumber : Data Primer 2007

Tabel 4.34 dapat diperoleh skor rata-rata persepsi pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki persepsi akan dimensi daya tanggap yaitu persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 60. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan memiliki harapan terendah bagi pemohon.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Item-itemnya :

- 1) Kesopanan pegawai dalam pelayanan, terdiri atas: keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan, kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.35 Deskripsi Kesopanan Pegawai Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan		5	27	16	2	50	66
2.	Kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan	6	16	19	9		50	52
Skor rata-rata								59

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.35 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan kesopanan pegawai memiliki persepsi memuaskan dengan skor rata-rata 59. Rincian tiap itemnya yaitu keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan memiliki persepsi memuaskan dengan skor 66. Sedangkan untuk item kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 52.

- 2) Kemampuan pegawai, terdiri atas: Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dari pelanggan.

Tabel 4.36 Deskripsi Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dari pelanggan.	2	11	23	14		50	60
Skor rata-rata								60

Sumber : Data Primer Agustus 2007

a.	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberi pelayanan	5	27	16	2	50	66
b.	Kejujuran sikap pegawai dalam memberikan pelayanan	6	16	19	9	50	52
2.	Kemampuan pegawai						60
a.	Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dari pelanggan	2	11	23	14	50	60
3.	Pemahaman dan pengetahuan pegawai						57
a.	Tingkat pemahaman pegawai mengenai pelayanan dan tanggung jawab dari para pegawai dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan.	5	14	25	6	50	57
Skor rata-rata							59

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.38 dapat diperoleh skor rata-rata persepsi pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki persepsi akan dimensi jaminan yaitu persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 59. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item kejujuran sikap pegawai dalam memberikan

pelayanandan item Tingkat pemahaman pegawai mengenai pelayanan dan tanggung jawab dari para pegawai dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan sama-sama memiliki harapan terendah bagi pemohon.

e. Dimensi Empati (*Empaty*)

Dimensi Empati (*Empaty*) adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku pegawai dalam memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Item-itemnya :

- 1) Akses terhadap pegawai pelayanan, terdiri atas: kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan.

Tabel 4.39 Deskripsi Akses Terhadap Pegawai Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kemudahan dalam menghubungi pegawai selama proses pelayanan.	3	15	20	12		50	56
Skor rata-rata								56

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.39 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan akses terhadap pegawai pelayanan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata 56.

- 2) Perhatian pegawai, terdiri atas: pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan, perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan

Tabel 4.40 Deskripsi Perhatian Pegawai Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Tota 1	Skor
		1	2	3	4	5		

1.	Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan	7	12	18	11	2	50	60
2.	Perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan		11	26	13		50	61
Skor rata-rata								60,5

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Berdasarkan data tabel 4.40 dapat dilihat bahwa persepsi pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terkait dengan perhatian pegawai memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata 60,5. Rincian tiap itemnya yaitu pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan memiliki persepsi cukup memuaskan dengan skor 60. Sedangkan untuk item perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan memiliki persepsi memuaskan dengan skor 61.

Secara keseluruhan persepsi pemohon sertipikat tanah tentang dimensi empati mengenai pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.41 berikut :

Tabel 4.41 Dimensi Empati (*Empathy*) Menurut Persepsi Responden (n=50)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata-Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1.	Akses terhadap pegawai pelayanan								56
a.	Kemudahan dalam menghubungi	3	15	20	12		50	56	

pegawai selama proses pelayanan									
2.	Perhatian pegawai								60,5
a.	Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan	7	12	18	11	2	50	60	
b.	Perhatian pegawai secara pribadi terhadap pelanggan		11	26	13		50	61	
Skor rata-rata									58

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 4.41 dapat diperoleh skor rata-rata persepsi pada dasarnya para responden yakni pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi memiliki persepsi akan dimensi empati yaitu persepsi cukup memuaskan dengan skor rata-rata keseluruhan 58. Kemudian dapat disimpulkan bahwa item pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan memiliki persepsi terendah bagi pemohon.

Kemudian dari data-data persepsi yang telah diolah di atas kemudian direkap kedalam tabel berikut :

Tabel 4.42 Persepsi Pemohon Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

No	Dimensi	Skor	Tingkat Harapan
1.	Bukti langsung	70	Memuaskan
	1) Kondisi fasilitas fisik	74	Memuaskan
	2) Kondisi Perlengkapan	70	Memuaskan
	3) Kondisi Fasilitas penunjang	68	Memuaskan

	4) Kondisi Penampilan fisik pegawai	69	Memuaskan
2.	Keandalan	52,5	Cukup Memuaskan
	1) Kecepatan dalam memberikan pelayanan	52	Cukup Memuaskan
	2) Sifat dapat dipercaya	53	Cukup Memuaskan
3.	Daya tanggap	60	Cukup Memuaskan
	1) Ketanggapan petugas layanan	55	Cukup Memuaskan
	2) Kemampuan dalam memberikan informasi	64	Memuaskan
4.	Jaminan	59	Cukup Memuaskan
	1) Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan	59	Cukup Memuaskan
	2) Kemampuan pegawai	60	Cukup Memuaskan
	3) Pemahaman dan pengetahuan pegawai	57	Cukup Memuaskan
5.	Empati	58	Cukup Memuaskan
	1) Akses terhadap pegawai pelayanan	56	Cukup Memuaskan
	2) Perhatian pegawai	60,5	Cukup Memuaskan
	Persepsi terhadap tingkat kualitas pelayanan	60	Cukup Memuaskan

Sumber : Data Primer Agustus 2007

4.2.3 Analisis ServQual (*Service Quality*)

Sebagaimana telah penulis jelaskan dalam bab 3, bahwa dalam menganalisa ServQual adalah dengan mengoperasikan skor dari harapan pemohon sertipikat tanah dengan skor dari persepsi pemohon sertipikat tanah. Dalam pengoperasionalisasian rumus ServQual, dimana skor persepsi dikurangi dengan skor harapan. Agar lebih jelasnya maka skor persepsi pemohon sertipikat tanah dan skor harapan sertipikat tanah berdasarkan dimensinya selanjutnya disajikan kedalam bentuk rekapitulasi perhitungan ServQual berikut :

Tabel 4.43 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Pemohon Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

No	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat Kualitas
		Harapan	Persepsi		
1.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	57	70	13	Sangat Baik
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	88	52,5	-35,5	Tidak Baik
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	86	60	-26	Tidak Baik
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	85	59	-26	Tidak Baik
5.	Empati (<i>Empaty</i>)	86,5	58	-28,5	Tidak Baik
Skor rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan		80,5	60	-20,5	Tidak Baik

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Selanjutnya dari data yang ada pada tabel 4.43 dapat dijabarkan bahwa hasil perhitungan dari total skor tingkat kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi adalah dalam kategori tidak berkualitas, dengan total skor rata-rata untuk harapan pemohon sertipikat tanah terhadap tingkat kepuasan atas pelayanan menghasilkan total skor 80,5 (memuaskan) dan total skor rata-rata untuk persepsi pemohon sertipikat tanah terhadap tingkat kepuasan atas pelayanan menghasilkan total skor 60 (cukup memuaskan). Kemudian dari hasil perhitungan ServQual diketahui bahwa kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik sebesar -20,5. Hal tersebut diakibatkan dengan adanya kualitas layanan yang kurang baik dari keseluruhan dimensi. Terbukti dari hasil perhitungan ServQual masing-masing dimensi bernilai negatif. Meskipun dimensi bukti langsung masih dikategorikan sangat baik. Pelayanan tersebut diakibatkan oleh adanya kekurangan dan ketidakpuasan dari pemohon baik dari waktu penyelesaian yang sering terlambat dari standar yang telah ditentukan, adanya pungutan liar dan berbagai penyimpangan yang berkaitan dengan kualitas layanan masing-masing dimensi kualitas layanan.

Perhitungan ServQual dapat diperoleh angka yang menghasilkan skor negatif dan skor positif. Skor negatif seperti yang terdapat pada masing-masing dimensi seperti dimensi keandalan (*reability*) menghasilkan angka (-35,5), dimensi daya tanggap (*responsivness*) menghasilkan angka (-26), dimensi jaminan (*assurance*)

menghasilkan angka (-26), dan dimensi empati (*empaty*) menghasilkan angka (-28,5). Sedangkan skor positif diperoleh dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) yang menghasilkan angka 13. Hasil perhitungan ServQual tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik lebih tinggi dibandingkan persepsi (realitas) yang dirasakan oleh pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik sehingga tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik dapat dinyatakan Tidak Baik.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dengan perhitungan *Service Quality* (ServQual) diperoleh skor rata-rata kualitas pelayanan sebesar -20,5 yang berarti tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten dinyatakan tidak memuaskan. Diketahui bahwa skor yang dihasilkan adalah skor negatif, dimana skor negatif atau gap negatif dapat diartikan harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik lebih tinggi dibandingkan persepsi atau realitas yang dirasakan oleh pemohon. Tingginya skor harapan menunjukkan bahwa tingginya kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh seluruh komponen yang berada dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Dengan rendahnya nilai persepsi (realitas) kualitas pelayanan yang dihasilkan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi masih belum sesuai dengan keinginan para pemohon dan cenderung kurang optimal untuk memenuhi kebutuhan para pemohon.

BAB 5. PEMBAHASAN

5.1 Pengantar

Setelah dianalisis dengan rumus ServQual (*Service Quality*), dapat diketahui kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki skor positif (+) dan skor negatif (-). Dimana dimensi yang memiliki skor positif (+) berarti kualitas pelayanannya sangat baik. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai skor negatif (-) dapat dinyatakan tidak baik. Tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan sertipikat tanah dianalisa, kemudian dicari perbedaan antara skor rata-rata harapan dan skor rata-rata persepsi apakah sama, lebih, ataupun kurang. Dengan menganalisa tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan sertipikat tanah, akan diketahui apa saja yang dipersepsikan atau dirasakan oleh pelanggan yakni pemohon sertipikat tanah. Kemudian dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan sertipikat tanah secara keseluruhan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data

Mengacu pada teori model ServQual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, mengukur kualitas pelayanan terdapat suatu kerangka yang lebih komprehensif dan sistematis untuk menganalisis kualitas jasa yang menggambarkan faktor-faktor inter organisasi yang dapat mempengaruhi maupun dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan yang berkaitan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, dalam memberikan kualitas jasa dapat dicapai dengan memenuhi dan bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan oleh para pelanggan. Kualitas jasa sendiri dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka para pelanggan menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived > expected*), maka para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. Tetapi di dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan konsumen merasa tidak

puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan tidak terpenuhinya beberapa variabel dimensi kualitas layanan.

Hasil perhitungan ServQual tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik lebih tinggi dibandingkan persepsi (realitas) yang dirasakan oleh pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik sehingga tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik dapat dinyatakan tidak baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dengan perhitungan *Service Quality* (ServQual) diperoleh skor rata-rata kualitas pelayanan sebesar -20,5 yang berarti tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten dinyatakan tidak berkualitas karena tidak dapat memuaskan konsumen. Hanya bukti langsung yang memiliki skor positif dimana menunjukkan konsumen merasa puas untuk satu dimensi ini. Seperti yang dijelaskan oleh penulis, diperoleh skor rata-rata dari kelima dimensi terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus ServQual. Berikut adalah hasil perhitungan rata-rata ServQual kelima dimensi kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dan interpretasi hasil analisis data pada setiap dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 5.1 Rata-rata skor *ServQual* 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

No	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat Kualitas
		Harapan	Persepsi		
1.	Bukti Langsung	57	70	13	Sangat Baik
2.	Keandalan	88	52,5	-35,5	Tidak Baik
3.	Daya Tanggap	86	60	-26	Tidak Baik
4.	Jaminan	85	59	-26	Tidak Baik
5.	Empati	86,5	58	-28,5	Tidak Baik
Skor rata-rata		80,5	60	-20,5	Tidak Baik

Sumber : Data Primer Agustus 2007

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung menjadi satu-satunya dimensi yang memiliki skor positif. Sedangkan dimensi yang lain memiliki skor negatif seperti dimensi keandalan yang memiliki skor negatif tertinggi, kemudian

disusul oleh dimensi empati, dimensi jaminan, serta dimensi daya tanggap sebagai skor negatif terendah.

a. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata ServQual dengan angka positif 13 yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik dapat dinyatakan sangat baik.

Hal ini dikarenakan dimensi bukti langsung (*Tangibles*) yang dirasakan oleh para pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dapat dipahami, karena apa yang menjadi harapan yang diinginkan oleh para pemohon seperti kondisi fasilitas fisik, kondisi perlengkapan, kondisi fasilitas penunjang serta kerapihan fisik pegawai dapat dipenuhi dengan sangat baik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

Harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang berkenaan dengan dimensi bukti langsung (*Tangibles*) yaitu meliputi kondisi fasilitas fisik, kondisi perlengkapan, kondisi fasilitas penunjang, serta kerapihan fisik pegawai pada dasarnya para pemohon sudah merasakan kepuasan atas semua kondisi tersebut. Ini terbukti dari hasil skor positif (+) pada dimensi ini. Seperti dari hasil wawancara tanggal 1 Agustus 2007 dengan Bapak Sukanto yang beralamat di Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi, beliau menyebutkan bahwa semua fasilitas bukti langsung berupa sarana dan prasarana sudah tersedia dengan sangat baik. Hal ini juga di setujui oleh Bapak Abdul Karim bahwa semenjak adanya komputerisasi informasi sertipikat tanah, mereka dengan mudah mengecek sampai dimana berkas yang diajukan tersebut berjalan.

Menurut Bapak Hamli selaku kepala tata usaha melalui hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2007 demi mengkroscekkan pernyataan responden, meyakini bahwa :

“Semenjak direnovasinya seluruh fasilitas kantor sekitar tahun 2003, diharapkan para pemohon yang melakukan kegiatan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dapat merasakan kenyamanan selama proses kegiatan berlangsung. Apalagi setelah didukung program Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional

(SIMTANAS), petugas menginginkan kemudahan bagi para pemohon untuk mengecek berkas tanahnya.”

Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan bahwa dari dimensi bukti langsung Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dapat memenuhi keinginan para pemohon sehingga ada kenyamanan dalam menerima pelayanan jasa untuk menyelesaikan sertifikat tanahnya secara konversi sporadik. Hal itu diakibatkan karena adanya fasilitas fisik yang memadai, perlengkapan yang lengkap, kondisi fasilitas penunjang yang mendukung, serta penampilan fisik pegawai yang rapi dan sopan.

b. Dimensi Keandalan (*Reability*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata ServQual dengan angka negatif (-35,5) yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik dapat dinyatakan tidak baik.

Hal tersebut dikarenakan adanya harapan yang tinggi sedangkan persepsi pemohon terhadap pelayanan yang dirasakan tidak sesuai. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik seperti mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan belum dapat dipenuhi atau tidak sesuai dengan apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh pemohon.

Harapan pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang berkenaan dengan dimensi keandalan (*Reliability*) yaitu meliputi kecepatan dalam memberikan pelayanan dan sifat dapat dipercaya. Adapun gambaran persepsi pemohon yang didapatkan oleh peneliti dari jawaban responden bahwa untuk kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan adalah responden yakni pemohon sertipikat tanah merasa kurang puas dengan kecepatan dalam pelayanan khususnya pada item kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses pelayanan. Responden mengharapkan ketepatan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor tersebut. Seperti dari hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2007 yang penulis lakukan dengan Bapak Miskun Subekti, beliau menyatakan bahwa:

“Sudah kira-kira 4 tahun dari pengajuan permohonan tanggal 2 Januari 2003 sertipikat tanah saya belum kunjung diterbitkan. Padahal semua persyaratan sudah saya

penuhi. Ketika saya coba tanyakan pada petugas terkait, mereka hanya memberi alasan bahwa berkas masih tertahan.”

Hal ini terbukti bahwa responden masih mengharapkan koordinasi yang baik dari pegawai serta pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada.

Sedangkan untuk item sifat dapat dipercaya, responden yakni pemohon sertipikat tanah juga masih merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan dimana para pegawai masih belum memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Seperti hasil wawancara pada hari yang sama dengan Bapak Siswandi yang menyatakan bahwa :

“Seharusnya pelayanan yang diberikan harus juga sesuai dengan yang dijanjikan. Kadang-kadang petugas janji kira-kira 6 bulan selesai ternyata sudah satu tahun lebih masih belum dikerjakan.”

Hasil *Indepth interview* dengan pihak pemberi layanan Bapak Eddy Suwignyo, SH pada tanggal 20 Agustus 2007 selaku kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan bahwa:

“Biasanya keterlambatan penerbitan sertipikat tanah disebabkan karena kurangnya persyaratan yang dipenuhi oleh para pemohon. Pengumuman saja kira-kira 2 bulan lebih, jadi jika persyaratan tidak cepat-cepat dipenuhi maka berkas permohonan terpaksa dikembalikan untuk dilengkapi persyaratannya. Apabila ada kendala administrasi tersebut, pemohon harus selalu proaktif untuk menanyakan posisi berkas ada di bagian mana”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa keterlambatan ada setelah adanya pengumuman disebabkan karena pada saat kroscek, jumlah pemohon mengalami *overlapping* dan terlalu banyak berkas yang tidak tertangani. Selain itu adanya perbedaan pelayanan diakibatkan adanya pungutan liar yang diberlakukan pada pemohon sehingga yang mendapatkan pelayanan cepat diberikan bagi pemohon yang memberikan uang tambahan bagi petugas. Oleh karena itu, dalam menerima pelayanan, pemohon juga harus sering bertanya tentang informasi untuk terselesainya sertifikat tanahnya.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata ServQual dengan angka negatif (-26) yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik dapat dinyatakan tidak baik.

Hal tersebut dikarenakan adanya harapan yang tinggi sedangkan persepsi pemohon terhadap pelayanan yang dirasakan tidak sesuai. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan para pemohon sertipikat tanah secara konversi sporadik pada dimensi daya tanggap (*Responsivness*) khususnya pada item ketanggapan petugas layanan dan kemampuan dalam memberikan informasi belum dapat dipenuhi atau tidak sesuai dengan apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh para pemohon. Begitulah realita yang dirasakan oleh pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Astutik pada tanggal 7 Agustus 2007, beliau mengatakan bahwa :

“Saya berharap para petugas untuk lebih tanggap dengan apa yang menjadi kebutuhan para pemohon, janganlah membeda-bedakan pelayanan yang diberikan pada masing-masing pemohon. Karena kita disini juga sama-sama membutuhkan pelayanan yang baik”.

Sedangkan dari hasil *Indepth interview* tanggal 20 Agustus 2007 dengan Bapak Eddy Suwignyo, SH selaku kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya seluruh petugas telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan cepat tanggap dengan apa yang dibutuhkan para pemohon. Kami sebagai aparat pemerintah berusaha memberikan yang terbaik kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kami. Apabila masih ada pemohon yang kompalin dengan pelayanan yang kami berikan, segera laporkan kepada pimpinan”.

Pelayanan terhadap para pemohon sertifikat tanah secara konversi sporadik didasarkan dari dimensi daya tanggap belum memenuhi harapan para pemohon sehingga banyak yang belum mendapatkan pelayanan yang terbaik dari petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata ServQual dengan angka negatif (-26) yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik dapat dinyatakan tidak baik.

Hal tersebut dikarenakan adanya harapan yang tinggi sedangkan persepsi pemohon terhadap pelayanan yang dirasakan tidak sesuai. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan para pemohon sertipikat tanah pada dimensi jaminan (*Assurance*) khususnya pada item kesopanan pegawai dalam pelayanan, pemahaman dan pengetahuan pegawai masih belum dapat dipenuhi dengan baik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

Harapan para pemohon sertipikat tanah terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang berkenaan dengan dimensi Jaminan (*Assurance*) meliputi: kesopanan pegawai dalam pelayanan, kemampuan pegawai dan pemahaman dan pengetahuan pegawai harus diperhatikan. Adapun gambaran persepsi pemohon yang didapatkan oleh penulis dari jawaban responden bahwa para pemohon merasa kurang puas dengan dimensi ini khususnya pada kejujuran yang diberikan petugas dimana para petugas masih sering memberikan alasan yang tidak jelas ketika para pemohon menanyakan masalah berkasnya yang tertahan. Keluhan- keluhan yang diutarakan oleh pemohonpun sering diabaikan oleh petugas (wawancara dengan Bapak Suparjo pada tanggal 13 Agustus 2007).

Namun dari hasil *indepth interview* tanggal 20 Agustus 2007 dengan Bapak Eddy Suwignyo, SH selaku kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah menyatakan bahwa :

“Kami selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi setiap keluhan para pemohon. Sebenarnya bukan karena petugas tidak jujur akan kejelasan berkas permohonan, tetapi karena berkas permohonan yang ditangani oleh Kantor Pertanahan sangat banyak yang tidak memungkinkan penanganan secara cepat dan perlu kesabaran yang lebih ekstra dari pemohon”.

Kesopanan pegawai dalam pelayanan, pemahaman dan pengetahuan pegawai sebagai indikator penilaian dalam kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen ditentukan oleh kemampuan petugas dalam memenuhinya agar para pemohon mendapatkan pelayanan seperti yang diiharapkan.

e. Dimensi Empati (*Empaty*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata ServQual dengan angka negatif (-28,5) yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik dapat dinyatakan tidak baik.

Hal tersebut dikarenakan adanya harapan yang tinggi sedangkan persepsi pemohon terhadap pelayanan yang dirasakan tidak sesuai. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan para pemohon sertipikat tanah yang berkenaan dengan dimensi empati (*Empaty*) yang meliputi item akses terhadap petugas layanan dan perhatian pegawai belum dapat dipenuhi atau tidak sesuai dengan apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh para pemohon.

Adapun gambaran persepsi pemohon yang didapatkan oleh peneliti dari jawaban responden yakni para pemohon sertipikat tanah adalah bagaimana para pemohon sangat kecewa apabila petugas terkait tidak berada ditempat.(wawancara dengan Bapak Achamad Furqon pada tanggal 13 Agustus 2007). Namun dari hasil *indepth interview* tanggal 20 Agustus 2007 dengan Bapak Eddy Suwignyo, SH selaku kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah yang menyatakan bahwa :

“Para petugas terkait selalu berada ditempat kecuali apabila ada urusan dinas luar dari Kantor Pertanahan. Untuk hari Senin sampai hari Kamis kegiatan pelayanan sertipikat tanah tetap dilaksanakan sampai jam 3 sore kecuali hari jum’at hanya sampai jam 11.30 siang. Setiap loket juga selalu melayani kegiatan dengan baik.

Dimensi empati (*Empaty*) yang meliputi item akses terhadap petugas layanan dan perhatian pegawai sangat diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan harapan para pemohon sehingga nantinya akan dijadikan penilaian tentang baik tidaknya kualitas pelayanan. Adanya pelayanan yang baik dari masing-masing indikator antara lain dimensi empati (*Empaty*) akan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di kantor pertanahan kabupaten Banyuwangi dilaksanakan dengan mekanisme yaitu pemohon mendatangi Kantor Pertanahan untuk melaksanakan kegiatan permohonan penerbitan sertipikat tanah dengan menyerahkan semua persyaratan yang diajukan sampai diterimanya Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) dari petugas. Apabila syarat-syarat telah terpenuhi oleh pemohon maka Kantor Pertanahan mengadakan pembukuan serta penerbitan sertipikat yang berupa Surat Ukur dan Buku Tanah.

Seperti yang dijelaskan pada analisis dan interpretasi pada bab sebelumnya, bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dipergunakan rumus ServQual yaitu dengan mengurangi skor persepsi pemohon dengan skor harapan pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi tidak membuat konsumen yaitu pemohon sertipikat merasa puas. Hal itu ditunjukkan oleh skor negatif dari empat dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan masih tidak baik. Meskipun hanya satu dimensi yang mendapat skor positif yaitu dimensi bukti langsung. Penjelasan masing-masing dimensi kualitas pelayanan disimpulkan sebagai berikut.

- a. Untuk dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang diukur dengan menggunakan metode ServQual dalam penelitian ini diperoleh skor positif (13). Hal ini dikarenakan dimensi bukti langsung (*Tangibles*) yang dirasakan oleh para pemohon sertipikat tanah secara sporadik melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dapat dipahami, karena apa yang menjadi harapan yang diinginkan oleh para pemohon seperti kondisi fasilitas fisik, kondisi perlengkapan, kondisi fasilitas penunjang serta kerapian fisik pegawai dapat dipenuhi dengan sangat baik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Harapan pemohon sertipikat tanah secara sporadik terhadap kualitas pelayanan di

Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang berkenaan dengan dimensi bukti langsung (*Tangibles*) yaitu meliputi kondisi fasilitas fisik, kondisi perlengkapan, kondisi fasilitas penunjang, serta kerapihan fisik pegawai pada dasarnya para pemohon sudah merasakan kepuasan atas semua kondisi tersebut.

- b. Untuk dimensi Keandalan (*Reliability*), tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang diukur dengan menggunakan metode ServQual dalam penelitian ini diperoleh skor negatif (-35,5) yang berarti tingkat kualitas pelayanannya adalah tidak baik. Hal ini terbukti dari rendahnya nilai skor persepsi dari masing-masing item pertanyaan yang diajukan pada responden yakni pemohon sertipikat tanah. Banyak para pemohon yang masih belum puas atas kecepatan dan ketepatan proses pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu mereka mengharapkan adanya peningkatan kecepatan dan ketepatan proses pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal.
- c. Untuk dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*), tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang diukur dengan menggunakan metode ServQual dalam penelitian ini diperoleh skor negatif (-26) yang berarti tingkat kualitas pelayanannya adalah Tidak Baik. Dikatakan Tidak Baik karena banyak para pemohon yang merasa masih dibeda-bedakan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Mereka juga merasa para petugas kurang tanggap dengan apa yang menjadi kebutuhan para pemohon. Maka dari itu para pemohon sangat berharap akan adanya peningkatan daya tanggap dari para petugas agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
- d. Untuk dimensi Jaminan (*Assurance*), tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang diukur dengan menggunakan metode ServQual dalam penelitian ini diperoleh skor negatif (-26) yang berarti tingkat kualitas pelayanannya adalah Tidak Baik. Dikatakan Tidak Baik karena banyak para pemohon yang merasa masih dipersulit ketika mereka menanyakan masalah berkasnya. Keluhan dari pemohon

juga masih sering diabaikan. Maka dari itu para pemohon sangat mengharapkan kepedulian yang baik dari pihak-pihak terkait.

- e. Untuk dimensi Empati (*Empaty*), tingkat kualitas pelayanan sertipikat tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang diukur dengan menggunakan metode ServQual dalam penelitian ini diperoleh skor negatif (-28,5) yang berarti tingkat kualitas pelayanannya adalah Tidak Baik. Dikatakan Tidak Baik karena banyak para pemohon yang merasa masih sulit menghubungi pihak-pihak terkait dengan masalah pelayanan yang dihadapi oleh para pemohon.

6.2 Saran

Sesuai dengan tujuan penelitian, diperoleh saran dan masukan positif yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dapat mewujudkan harapan penuh yang dimiliki oleh para pemohon sertipikat tanah menjadi pelayanan yang baik bagi kebutuhan para pemohon. Berdasarkan analisis, pembahasan dan kesimpulan yang ditarik, maka dapat diberikan beberapa saran oleh penulis kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut :

- a. Untuk dimensi Keandalan (*Reliability*):
 - 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan sertipikat tanah dan memprioritaskan perhatian perbaikan kualitas pelayanan pada ketepatan waktu pelayanan dimana pihak petugas diharapkan untuk lebih tepat waktu dalam memulai kegiatan pelayanan.
 - 2) Melaksanakan kegiatan sertipikat tanah yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
 - 3) Melakukan kroscek terhadap berkas para pemohon dan segera menangani pendaftar secepatnya agar tidak terjadi *overlapping*.
 - 4) Mempertegas sanksi adanya pungutan liar oleh petugas agar pelayanan bagi pemohon sertipikat tidak akan dirugikan.
 - 5) Bagi para pemohon hendaknya sering menanyakan informasi yang tepat sehingga mempercepat pelayanan.

- b. Untuk dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*):
Diharapkan adanya peningkatan ketanggapan dari para petugas terkait demi terwujudnya kepuasan bagi masing-masing pemohon sertipikat tanah.
- c. Untuk dimensi Jaminan (*Assurance*):
Meningkatkan kualitas pelayanan sertipikat tanah dengan memprioritaskan perhatian perbaikan kualitas pelayanan sehingga menumbuhkan kepercayaan para pemohon pada petugas terhadap ketuntasan dalam memberikan pelayanan dengan selalu memberitahukan proses kegiatan pensertipikatan tanah dengan baik.
- d. Untuk dimensi Empati (*Empaty*):
 - 1) Meningkatkan kemudahan akan akses terhadap masing-masing petugas agar koordinasi antara petugas terkait dengan pemohon dapat berjalan dengan lancar.
 - 2) Menciptakan rasa nyaman bagi setiap pemohon demi mewujudkan pelayanan yang prima serta mampu melaksanakan kegiatan pensertipikatan tanah secara jelas dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1989, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi.
Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Barata, A. A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Boedi. H. 2004. *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta : Djambatan.
- Hadi, S. 1997. *Metodologi Research. Jilid 1*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Koentjoroningrat, 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Edisi Ketiga*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution, A. 2003. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Riduwan, M.B.A. DRS. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Robbins, S. P. 1994. *Teori Organisasi*. Jakarta : Arcan.
- Robbins, S, P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Indeks Kelompok GRAMEDIA.
- Sari, W. 2005. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember*. Jember : FISIP Universitas Jember
- Savas, E. S. 1987. *Privatization The Key to Better, Government*, New Jersey : Chatam House Publisher, Inc.
- Siagian, S. P. 1992. *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.

Singarimbun, M dan Effendi, S.1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

Universitas Jember, 2005. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Jember University Press.

Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas, Produksi dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang *Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*.

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang *Pendaftaran Tanah*.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang *Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 Tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 7 Tahun 2005 Tentang *Daftar Prioritas Pelayanan Publik*.

Surat Kabar :

Kompas, 2006 “*Menilai Kualitas Pelayanan Publik*”. Kamis, 27 Oktober 2006

WEBSITE :

www.bpn.go.id

www.jawapos.com

