

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN NGANJUK

Dewi Safitri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
dsafitri325@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik adalah pelayanan administratif yang didalamnya termasuk sertifikasi kepemilikan hak atas tanah. Dalam pelaksanaan untuk menjamin kepastian hukum tanah, pemerintah menyediakan organisasi publik di tingkat Kabupaten/Kota yaitu Kantor Pertanahan. Sebagai penyedia pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk perlu menunjukkan responsivitasnya dalam menangani setiap permohonan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk. Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keenam indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk masih terdapat kendala. Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk belum memberikan pelayanan dengan cepat, petugas melayani pemohon hanya berdasarkan kelengkapan berkas pendukung yang dibawa. Kemudian terkait standar waktu dalam memberikan pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk tidak memiliki kejelasan waktu bagi setiap pemohon. Selanjutnya untuk ketepatan waktu penyelesaian sertifikat juga belum mampu mendekati target sesuai dengan SOP. Adapun saran yang diajukan peneliti adalah perlu adanya kejelasan waktu pelayanan bagi setiap masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan, mempermudah adanya akses informasi terkait urusan pertanahan yang dapat diakses sewaktu-waktu oleh pemohon, perlunya diadakan pelatihan atau bimbingan teknis guna meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Pertanahan

Abstract

One form of public service activities is administrative services which include certification of land rights. In the implementation of ensuring the certainty of land law, the government provides public organizations at the Regency / City level, namely the Land Office. As a service provider, the Nganjuk Regency Land Office needs to show its responsiveness in handling every community request. The purpose of this study was to analyze and describe the responsiveness of the first land registration service at the Nganjuk District Land Office. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. The focus of this study is an indicator of responsiveness according to Zeithaml et al. The subject of this study was determined by purposive sampling technique. Data collection techniques in this study through interviews, observation and documentation. Data analysis is done by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results showed that from the six indicators of responsiveness according to Zeithaml, et al there were still obstacles. The Nganjuk Regency Land Office has not provided services quickly, the officer serves the applicant only based on the completeness of the supporting files that were brought. Then related to the standard time in providing services, the Nganjuk Regency Land Office does not have a clear time for each applicant. Furthermore, for the timely completion of the certificate, it has not been able to approach the target in accordance with the SOP. The suggestions put forward by researchers are the need for clarity of service time for each community that submits a request for services,

facilitates access to information related to land affairs that can be accessed at any time by the applicant, the need for training or technical guidance to improve the ability to provide services.

Keywords: Responsiveness, Public Service, Land

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat yang pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Sehingga dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Nurelsan, 2016:2).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam Ratminto & Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik terbagi menjadi tiga kelompok yaitu, pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Namun pada implementasinya, pelayanan yang diselenggarakan pemerintah belum melihat sejauh mana kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diterimanya. Menurut Dwiyanto (dalam Kumorotomo & Purwanto, 2005:88) ada tiga permasalahan besar dalam pelayanan publik yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selanjutnya, menurut Saefullah (2008:28) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik itu sendiri. Levine (dalam Dwiyanto, 2006:144) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177).

Salah satu instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik adalah Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan instansi pemerintah yang secara langsung berfungsi memberikan pelayanan umum di bidang pertanahan dalam tingkat Kabupaten/Kota disebut Kantor Pertanahan.

Urgensi tanah bagi kehidupan manusia diapresiasi Pemerintah Republik Indonesia melalui kebijakan nasional pertanahan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang juga disingkat UUPA. Pada pokoknya tujuan UUPA ialah meletakkan dasar-dasar bagi penyusunan hukum agraria nasional.

Sejalan dengan laju pertumbuhan penduduk dan perkembangan pembangunan di segala bidang, tanah

akan semakin banyak dibutuhkan manusia. Adanya kejelasan akan status tanah juga semakin dituntut apalagi dalam sebuah negara yang sedang berkembang seperti halnya di Indonesia (Akmar, 2016:2). Untuk mengatasi permasalahan tersebut upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan menyelenggarakan pendaftaran tanah.

Pendaftaran atas bidang tanah dilakukan agar mendapatkan kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah maupun pihak lain yang berkepentingan dengan tanah. Demikian dinyatakan juga dalam Pasal 19 ayat (1) UUPA yang berbunyi:

“Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang telah diatur dengan peraturan pemerintah.”

Selain diatur dalam UUPA, pendaftaran tanah juga diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Pelaksanaan pendaftaran tanah tersebut dilaksanakan melalui dua cara yaitu, pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadik.

Meskipun sudah secara tegas diatur dalam UUPA dan PP Nomor 24 Tahun 1997 bahwa untuk menjamin kepastian hukum kepemilikan tanah, tanah tersebut harus didaftarkan. Masih banyak masyarakat belum mempunyai sertifikat sebagai alat bukti kepemilikan yang sah. Masih rendahnya keinginan masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran tanah umumnya dikarenakan masyarakat kurang memahami fungsi dan kegunaan dari tanah yang terdaftar. Hal ini dilatarbelakangi masyarakat kurang mendapat informasi yang akurat dan mudah dipahami masyarakat tentang pendaftaran tanah (Wibisono, 2012:14).

Selain permasalahan diatas, minat masyarakat masih rendah dalam pendaftaran tanah juga disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Pertanahan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih tingginya angka laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan Kantor Pertanahan. Yaitu, lebih dari 14% laporan secara nasional tiap tahunnya yang masuk ke Ombudsman RI terkait pelayanan di BPN yang relatif memakan waktu dan seringkali menimbulkan kekecewaan masyarakat. (<http://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/> diakses tanggal 25 September 2018).

Di Jawa Timur sendiri laporan terkait kualitas pelayanan publik yang masih menerima citra buruk dari masyarakat, adalah pelayanan pertanahan. Berdasarkan data Ombudsman RI Jawa Timur pada tahun 2017 pengaduan pertanahan menduduki peringkat tertinggi, yang mana mencapai 88 laporan dari 373 laporan yang masuk dari 28 substansi laporan atau sekitar 24 persen. Sedangkan pada tahun 2017 periode Januari-30 September 2018 jumlah pengaduan mencapai 63 laporan

dari 305 laporan yang masuk atau sekitar 21 persen (<https://simpl.ombudsman.go.id/informasistatistik/> diakses tanggal 30 September 2018).

Begitu juga yang terjadi di Kabupaten Nganjuk, berdasarkan data PVL Ombudsman RI Jawa Timur pada tanggal 16 Maret 2018 terdapat registrasi laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi (tidak memberikan pelayanan) atas permohonan peninjauan dan penyesuaian pembayaran pajak tanah (<http://beta.ombudsman.go.id/> diakses tanggal 30 September 2018).

Selain permasalahan diatas, dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk yang lain adalah penundaan berlarut. Dari permohonan pelayanan sertifikat Hak Milik atas nama Dewi Munawaroh dan Sudarsono, warga Kutorejo Kecamatan Bagor yang mengeluhkan sertifikat yang diajukan lebih dari enam tahun yang tak kunjung selesai (<http://pojokpitu.com/> diakses tanggal 10 Agustus 2018).

Dari kutipan berita diatas, dapat dilihat keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan adanya penundaan berlarut atas permohonan pengajuan sertifikat hak atas tanah. Proses penyelesaian permohonan sertifikat yang relatif memakan waktu tersebut yang menimbulkan kekecewaan masyarakat. Hal ini tentu membutuhkan perhatian khusus dan penanganan cepat dari instansi pemerintah yang memberikan pelayanan. Dikarenakan keluhan yang bermunculan menandakan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Masih rendahnya keinginan masyarakat Kabupaten Nganjuk untuk melakukan pendaftaran tanah selain disebabkan dari kualitas pelayanan yang belum maksimal juga disebabkan dari tingginya anggapan masyarakat yang memandang pendaftaran tanah tidak terlalu penting lebih mengarah pada asumsi untuk mendapat sertifikat tanah harus melalui prosedur yang rumit dan waktu yang lama. Hal ini yang mengakibatkan program keagrarian dari pemerintah sampai sekarang belum dapat terselesaikan dengan tuntas.

Berdasarkan observasi awal peneliti, Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk juga dirasa belum mampu memberikan respon yang baik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan masih terdapatnya beberapa keluhan dari pemohon mengenai pemberian pelayanan publik baik dari tahap permohonan, pemberkasan, pengukuran tanah, hingga penerbitan buku tanah. Selain itu, masyarakat mengeluhkan ketidakcermatan petugas pelayanan dalam melayani permohonan. Dimana masih sering ditemukannya kondisi terselipnya dokumen permohonan hingga membuat pemohon sering berulang kali diminta untuk menggandakan dokumen diluar kantor.

Tidak hanya dari masyarakat pemohon pelayanan, petugas pemberi pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk juga menyampaikan keluhannya terkait standar waktu pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Standar waktu pelayanan yang tidak jelas disebabkan karena tidak digunakannya dengan maksimal nomor antrian loket pelayanan.

Dengan masih terdapatnya keluhan dari pemohon pelayanan, jelas bertentangan dengan tujuan dari adanya Standar Prosedur Operasional Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan selanjutnya disebut SPOPP yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Pasal 3 peraturan tersebut menjelaskan bahwa "Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik". Dilihat dari beberapa keluhan baik dari petugas maupun pemohon pelayanan diatas, menjadikan Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk belum memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi pelayanan yang terbuka juga sangat penting untuk mendapat perhatian mengenai sejauh mana permohonan sertifikat yang diajukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk di proses. Serta untuk memahami kurangnya persyaratan berkas yang perlu dibawa oleh pemohon. Dwiyanto (2006:68) menyatakan bahwa responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan dengan belum adanya pengembangan informasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan.

Melihat permasalahan yang diuraikan di atas, penting untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimanakah responsivitas pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan oleh instansi. Berdasarkan pemikiran tersebut maka penulis memandang perlunya melakukan penelitian secara mendalam tentang "Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk"

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46). Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis responsivitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah 2011:46). Indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk ini meliputi merespon setiap pelanggan

atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan sikap yang baik dan ramah serta komunikasi yang ditunjukkan petugas ketika ada permohonan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali. Komunikasi yang baik perlu diterapkan setiap petugas yang memang bertanggung jawab langsung melayani masyarakat.

Respon baik yang ditunjukkan petugas atau aparatur Kantor Pertanahan akan menjadikan masyarakat pemohon pelayanan pendaftaran tanah pertama kali akan menjadikan masyarakat merasa diterima dengan baik. Untuk itu petugas telah mengupayakan untuk selalu merespon dengan baik setiap permohonan yang masuk. Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, petugas telah menerapkan etika yang baik pada setiap masyarakat yang datang mengajukan permohonan. Meskipun belum secara maksimal menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang bertugas di pintu depan untuk menyambut masyarakat dan mengarahkan masyarakat.

Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk sejauh ini telah melayani masyarakat dengan sikap yang *fleksibel* dalam artian mampu menempatkan diri dan menyesuaikan diri dengan masyarakat yang datang, dimana masing-masing pemohon mempunyai karakter dan tuntutan yang berbeda-beda. Ada kalanya juga terdapat pemohon yang datang dengan nada yang emosi, hal tersebut kadang juga membuat petugas ikut terpancing emosinya. Namun, masyarakat pemohon telah mengapresiasi sikap dari petugas yang dinilai sudah sopan dan ramah melayani. Adanya sikap yang baik tersebut membuat masyarakat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk.

2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Setiap penerima pelayanan publik selalu menginginkan untuk dilayani dengan cepat. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak segera ditanggapi, maka masyarakat akan mengeluh dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kecepatan petugas dalam merespon setiap permohonan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk dapat dikatakan belum optimal. Pelayanan yang belum dapat dilakukan dengan cepat

tersebut disebabkan dari petugas yang melayani pemohon berdasar pada kelengkapan berkas atas permohonan yang diajukan. Apabila berkas yang diperlukan dalam permohonan lengkap maka petugas dapat segera memproses permohonan dengan cepat tanpa harus menjelaskan lagi kepada masyarakat. Berbeda dengan pemohon yang datang tanpa melampirkan berkasnya, maka petugas harus menjelaskan prosedur dan persyaratannya dari awal. Selain itu, hal lain yang menjadi kendala adalah sering terjadi *error system* yang menghambat pengimputan data, serta kurangnya petugas loket yang mengakibatkan antrian yang menumpuk pada satu loket pelayanan. Dari permasalahan tersebut, selanjutnya dari pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk menambah jumlah loket pelayanan. Loket pelayanan seharusnya dibedakan antara jenis pelayanan yang satu dengan yang lain, mengingat ranah pelayanan yang menjadi kewenangan Kantor Pertanahan sangat luas.

Selanjutnya berkaitan dengan ketulusan yang dimiliki petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk dalam melayani permohonan pendaftaran tanah, petugas telah berupaya memberikan pelayanan yang tulus dan melayani setiap pertanyaan dan permintaan pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, mereka merasa diarahkan dan dijelaskan lebih rinci mengenai prosedur pelayanan. Sehingga masyarakat mendapat gambaran yang jelas tentang prosedur yang dilalui dalam pengurusan pendaftaran tanah. Selain itu berdasarkan observasi peneliti di lapangan, petugas telah berupaya sebaik mungkin untuk bekerja secara tulus. Hal tersebut terlihat dari petugas yang menjelaskan secara sabar dan pelan-pelan kepada masyarakat yang mengajukan pendaftaran tanah.

3. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik bukan hanya sekedar pelayanan cepat, melainkan juga pelayanan secara tepat. Salah satu penentu agar tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang optimal dapat dilihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, segera dan memuaskan.

Berkaitan dengan ketepatan alur pelayanan yang ada apakah sudah sesuai dengan pelaksanaannya, dilihat dari beberapa kutipan wawancara dan observasi peneliti di lapangan bahwa di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk bahwa petugas melayani sudah sesuai dengan alur yang ada. Alur pelayanan tersebut telah disesuaikan dengan Standar Prosedur Operasional Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SPOPP) yang mana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Kesalahan dari petugas yang masih sering terjadi saat memberikan pelayanan adalah pada kurang

telitinya para petugas dalam memeriksa berkas-berkas masyarakat baik pada saat pengajuan, proses di lapangan dan pada saat penyerahan produk. Berkaitan dengan masih adanya kesalahan yang dilakukan petugas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu ditingkatkan lagi ketelitian petugas terutama di bagian loket pelayanan (*front office*), *back office* dan petugas teknis lapangan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengadakan diklat atau bimbingan teknis terkait ketelitian petugas guna hasil kerja yang maksimal.

Selanjutnya terkait dengan ketepatan biaya pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk sudah tepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negera Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk juga berupaya untuk memberantas Pungutan Liar (Pungli) yang sering terjadi dalam proses pengurusan sertifikasi tanah. Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk menerapkan pelayanan dengan Zona Integritas, yaitu memberikan himbauan kepada masyarakat pemohon pelayanan untuk mengurus sendiri sertifikat mereka tanpa perantara pihak ketiga atau calo. Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk juga turut bekerjasama dengan Tim Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) dari Satreskrim Polres Nganjuk.

4. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan yang cermat dapat dilihat dari adanya petugas yang bersedia melayani pemohon pelayanan dengan sungguh-sungguh. Pelayanan yang dilakukan dengan tidak sungguh-sungguh akan berpeluang menyebabkan keluhan pelanggan tidak ditangani dengan baik. Kecermatan dalam melayani maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat.

Kesungguhan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan menerapkan motto Kantor Pertanahan dan menerapkan sapta tertib pertanahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon dan observasi peneliti, masyarakat telah mengapresiasi dan memberikan penilaian yang baik terhadap kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan. Sudah selayaknya petugas membuat masyarakat percaya atas kinerja yang sudah diupayakan dengan maksimal. Kesungguhan dari petugas pelayanan ditunjukkan dengan kecermatan petugas dalam mendengarkan dan menjawab setiap permintaan dari masyarakat yang mengajukan permohonan. Dalam memberikan pelayanan petugas telah melayani tanpa membeda-bedakan pemohon yang datang.

Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk juga gencar memberikan sosialisasi tentang pentingnya pendaftaran tanah bagi masyarakat. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menjadi fokus utama dalam sosialisasi tersebut, karena program PTSL merupakan program sertifikat gratis yang nantinya diharapkan mampu mempercepat terwujudnya pendaftaran tanah di seluruh wilayah Indonesia terutama di wilayah Kabupaten Ngajuk.

Adanya usaha dari Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk untuk melakukan sosialisasi menjadikan masyarakat yakin bahwa petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Selain itu, petugas juga memaksimalkan dalam bekerja selalu menjunjung komitmen yang tinggi bahwa melayani masyarakat adalah hal yang utama.

5. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penting bagi instansi penyelenggara untuk melayani publik berdasarkan kurun waktu yang ditetapkan. Hal ini disebabkan karena adanya kurun waktu yang ditetapkan berguna sebagai kaminan kepastian bagi penerima layanan. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat.

Berkenaan dengan ketentuan waktu dalam melayani setiap pemohon pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk bahwa tidak terdapat kejelasan waktu tiap pemohon. Pemohon dilayani sesuai dengan kebutuhan mereka, pelayanan dapat berlangsung cepat apabila pemohon sudah membawa berkas-berkas berkaitan dengan permohonan mereka secara lengkap. Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, sangat disayangkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk juga tidak menggunakan nomor antrian dalam proses pelayanan pendaftaran tanah, sehingga pelayanan tidak maksimal dan rawan terjadi perdebatan antar pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan lebih dahulu. Proses pengantrian pelayanan dilakukan dengan menumpuk berkas yang diurus diatas meja kemudian petugas akan memanggil pemohon sesuai berkas yang ditumpuk.

Berkaitan dengan ketepatan waktu penyelesaian sertifikat, Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk belum mampu mendekati target. Kendala yang paling sering dihadapi adalah pada saat pengukuran bidang tanah serta kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan pengerjaan permohonan bidang tanah juga terhambat. Selain itu adanya program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menjadikan masyarakat yang mengajukan pendaftaran tanah sporadik (individu) tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Selanjutnya, dalam hal informasi petugas berupaya memberikan kejelasan informasi apabila

terjadi keterlambatan pelayanan, agar pemohon mengetahui alasan kenapa permohonan mereka tidak kunjung selesai dan bertujuan memberikan kenyamanan serta kepastian bagi pemohon pelayanan. Pemohon juga merasa bahwa keterbukaan informasi dari petugas cukup baik, terlihat dari pemohon yang sering mendapat *sms* terkait kendala dalam pemberkasan dan kendala lainnya, meskipun belum dilakukan secara maksimal.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk, petugas berupaya untuk merespon semua keluhan masyarakat yang masuk. Pelayanan publik tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti masyarakat. Keluhan yang terjadi dapat berupa keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu proses pelayanan atau harapan masyarakat yang belum terwujud.

Adanya keluhan dari masyarakat pengguna layanan dalam kurun waktu tertentu, menunjukkan bahwa kemampuan instansi untuk mengantisipasi kemunculan berbagai keluhan dari masyarakat pengguna layanan masih lemah. Untuk menampung keluhan maupun pengaduan dari masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk telah menyediakan loket pengaduan. Namun loket pengaduan tersebut masih dijadikan dalam satu loket dengan bagian informasi, sehingga dalam satu loket pelayanan tersebut sering terjadi tumpang tindih dan antrian yang menumpuk pada loket tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, keluhan yang paling sering diadukan oleh pemohon pelayanan yaitu terkait dengan ketepatan waktu penyelesaian sertifikat yang tidak sesuai target. Karena memang dari pihak petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk mengakui belum mampu mendekati SOP yang berlaku terkait ketepatan waktu.

Selanjutnya berkaitan dengan sikap petugas dalam merespon keluhan pemohon menjadi hal yang utama. Karena petugas berkewajiban untuk menerima dan merespon setiap keluhan yang masuk dari pemohon. Dari hasil wawancara dengan pemohon pelayanan dan petugas dapat dilihat bahwa semua laporan pengaduan telah direspon dengan baik, dicatat dan diserahkan kepada masing-masing bidang yang melayani agar dapat segera terselaikan dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Untuk menjamin pemenuhan kebutuhan informasi dan komunikasi serta menyampaikan keluhan dan harapan masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk juga menyediakan berbagai akses informasi. Pemohon dapat langsung menyampaikan keluhan mereka ke Loket I (Loket Informasi/Pengaduan). Selain itu keluhan dapat disampaikan melalui telepon (*call center*), cara lain juga dapat dilakukan dengan mengirim surat ke Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk yang

beralamatkan di Jalan Dermojoyo No.26, Nganjuk, ataupun berkirim *e-mail* (kabupatennganjuk@bpn.go.id). Pihak kantor juga menyediakan kotak saran, namun sejauh ini masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan keluhannya secara langsung

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk belum memberikan pelayanan dengan cepat, petugas melayani pemohon hanya berdasarkan kelengkapan berkas pendukung yang dibawa. Masih sering terjadi kesalahan dari petugas yaitu kurang telitinya para petugas dalam memeriksa berkas-berkas masyarakat baik pada saat pengajuan, proses di lapangan dan pada saat penyerahan produk. Kemudian terkait standar waktu dalam memberikan pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk tidak memiliki kejelasan waktu bagi setiap pemohon. Selanjutnya untuk ketepatan waktu penyelesaian sertifikat juga belum mampu mendekati target sesuai dengan SOP. Serta masih terbatasnya akses informasi bagi pemohon untuk mengecek berkas terkait pertanahan yang mereka ajukan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait responsivitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk yaitu sebagai berikut:

1. Menambah sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan dengan meningkatkan jaringan internet untuk meminimalisir terjadinya *error system*.
2. Meningkatkan kinerja dengan menambah kuantitas sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk.
3. Perlu adanya kejelasan waktu pelayanan bagi setiap masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan. Kejelasan standar waktu pelayanan tersebut dapat berupa memberikan pelayanan 10 menit maksimal bagi satu orang pemohon. Serta menambah jam pelayanan melalui *Weekend Service* untuk membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja.
4. Menyediakan nomor antrian agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan urutan pemohon yang datang dan dapat meminimalisir terjadinya perdebatan antar pemohon.
5. Memberikan akses informasi terkait urusan pertanahan yang dapat diakses sewaktu-waktu oleh pemohon tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan.
6. Perlunya diadakan *workshop*, pelatihan ataupun bimbingan teknis bagi petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk guna meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan.

7. Perlu adanya penyederhanaan prosedur dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali karena masih cenderung rumit dan melalui banyak bidang.
8. Meningkatkan rapat evaluasi kinerja yang lebih intensif yang bertujuan mengevaluasi kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmar, Hamriani. *Pelayanan Tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo*. Skripsi. Makassar: Universitas Negeri Makassar (online). (<http://eprints.unm.ac.id/4583/1/> diakses 15 Agustus 2018)
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurelsan, Muhammad Aprizal. 2016. *Responsivitas Pelayanan Persampahan di Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin (online). (<http://repository.unhas.ac.id:4002/digilib/gdl.php?mod=browse&op=read&id=-muhammadap29615&PHPSESSID=f528421bf0dc3de9d7c91897eaa649fc> diakses 15 Agustus 2018)
- Purwanto, Agus & Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi Parlementer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah, H.A.D. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP UNPAD.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Wibisono, Ananta Rizal. 2012. *Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Secara Sporadik Menjadi Sertifikat Hak Milik Berdasarkan Surat Segel*. Malang: Universitas Brawijaya (online). (<https://media.neliti.com/media/publications/34876-ID-pelaksanaan-pendaftaran-tanah-pertama-kali-secara-sporadik-menjadi-sertifikat-hak.pdf/> , diakses 15 Agustus 2018)