

KUALITAS PELAYANAN ONLINE
“PENDAFTARAN MANDIRI AKTA TANAH (PERMATA)”
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG
(Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)

Oleh

Ikha Nathalia Puspitasari, Nina Widowati
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Service quality is the assessment of services from recipients of public services to the organizer, so that in the form of administration, services or goods can satisfy the community. The demands of service recipients and supported by technological sophistication encourage the government to provide services based online. One of the government agencies that implemented it was the Semarang City Land Office, through online services "Independent Registration of Land Deeds". PERMATA online service to facilitate PPAT (Land Deed Making Officials) in Semarang City working area in order to improve data maintenance, so that it will be easier, simpler and faster to implement, because it is integrated online with the KKP Web application. The research objective was to analyze and describe the quality of PERMATA's online services at the Semarang City Land Office (Case Study of Service Behind the Name of the Right to Land Certificate) as well as what were the inhibiting factors of service quality. This study uses a qualitative descriptive research method. The results of the research on PERMATA's online service quality are not as expected, seeing the 5 dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy that: a) There are infrastructure facilities that have not been fulfilled; b) Poor reliability of employees aged 50 years and over; c) Service efforts that have not been in accordance with procedures; d) Response of employees to low applicants when providing services; e) The absence of complaints media services online and; f) Does not provide a guarantee of completing service. The inhibiting factor of the quality of online services PERMATA is the PPAT Staff rule factor that is not disciplined in queuing and organizational factors related to the unequal division of labor systems. Therefore the need to improve the quality and quantity for employees and enforce the rules according to what has been made. Then procuring adequate infrastructure to support service quality.

Keywords: Quality of service, tangible, reliability, responsiveness, assurance

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah merupakan kebutuhan yang mendasar bagi kehidupan manusia. Dewasa ini, tanah menjadi sesuatu yang berharga dan sebagai investasi, sehingga memiliki nilai jual. Oleh karena itu, sebidang tanah yang dimiliki seseorang diwajibkan untuk melegalkan tanahnya agar mendapat sertifikat tanah. Sertifikat tanah merupakan alat bukti kepemilikan suatu hak atas tanah bagi pemegang hak atas tanah yang bersangkutan. Melegalkan tanah perlu campur tangan pemerintah. Instansi pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk melegalkan sebuah tanah menjadi hak milik adalah Badan Pertanahan Negara Republik Indonesia. Menurut Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Ferry Mursidan Baldan mengatakan bahwa pada tahun 2016, masih 50 persen lebih tanah di Indonesiap belum disertifikasi (<http://kot-semarang.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sekilas.aspx>).

Adanya tuntutan untuk mempercepat kepengurusan sertifikat dan didukung dengan kecanggihan teknologi yang semakin pesat, maka pemerintah sebagai pelayan publik terus berupaya untuk menciptakan

proses birokrasi yang lebih baik lagi. Kepala BPN RI Hendarman Supandji kala itu, salah satu Kantor Pertanahan yang dianggap bisa menjadi contoh bagi kantor lain adalah Kantor Pertanahan Kota Semarang (<https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/permata-dapat-percepat-pelayanan-dan-kurangi-antrian-4838>)

Pelayanan *online* PERMATA dilatarbelakangi oleh tanah yang ada di Kota Semarang belum tersertifikasi, sehingga Kantor Pertanahan Kota Semarang memberikan terobosan baru untuk mempercepat pendaftaran tanah. Tidak hanya itu rumitnya birokrasi dan panjangnya antrian pendaftar yang didominasi oleh PPAT menjadi alasan adanya pelayanan *online* PERMATA. Pelayanan *online* PERMATA adalah pelayanan yang diperuntukkan bagi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Adanya pelayanan ini, PPAT dapat melaksanakan *input/entry* berkas/data peralihan hak atas tanah cukup dari kantor PPAT melalui *online*.

Tabel 1.1
Komputerisasi Kantor Pertanahan
Online Kota Semarang
Tahun 2015-2017

Layanan	2015	2016	2017	Jumlah
Balik Nama	9.211	10.112	27.348	46.671
Hak Tanggungan	7.190	4.691	18.839	30.720
Roya	4.337	2.074	14.653	21.064

Sumber : Olahan Data Peneliti

Adapun jenis layanan yang dapat diakses pelayanan *online* PERMATA adalah (Balik Nama, Hak Tanggungan, Roya). Oleh karena itu dalam penelitian ini tidak akan membahas semua layanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Semarang, studi kasus yang yang diambil adalah Balik Nama, dikarenakan dari ketiga pelayanan pada tahun 2015-2017 mengalami kenaikan. Adanya kenaikan tersebut menjadi salah satu alasan untuk menilai kualitas pelayanan *online* PERMATA melalui Balik Nama Hak Atas Tanah.

Menurut Hardiansyah (2018:19) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik pasti tidak luput dari kekurangan. Masalah penyelenggaraan publik masih terjadi seperti sarana prasarana terbatas, pengecekan zona lama, lamanya pelayanan Balik Nama 1-2 bulan sedangkan di PERKABAN No 1 Th 2010 hanya 5 hari kerja.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor

Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)?

2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)

D. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

Menurut Nigro & Nigro dalam Keban (2008:5) menyebutkan bahwa administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legeslatif, dan eksekutif; mempunyai suatu

peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik; yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta.

2. Manajemen Publik

Manajemen Publik menurut Overman (Pasalong, 2014:83) mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Kemudian OTT, Hyde dan Shafritz (Pasalong, 2014:82) memberikan tanggapan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Untuk membedakannya bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi jantung. Oleh karena itu dari kedua pendapat tersebut bahwa manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan yang telah dibuat sebelumnya.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok dan publik sendiri sering diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. Pelayanan publik juga sering dikaitkan dengan pemerintah, karena pemerintah adalah pelayan rakyat. Pemerintah selaku pelayan publik (*public service*) dituntut untuk dapat memberikan performa terbaik dalam memberikan pelayanan publik. Setiap instansi pemerintahan harus mampu menciptakan ide-ide inovatif guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan serta sebagai tuntutan dari proses modernisasi.

Menurut Agung Kurniawan (Pasalong, 2014:128) pelayanan publik adalah suatu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dijelaskan oleh Daviddow & Uttal bahwa kualitas merupakan usaha yang ditempuh dengan berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kotler (Sinambela, 2010:5) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau

pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Menurut Zeithaml et.al dalam Hardiansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
 - Kedisiplinan pegawai
 - Kejelasan penghitungan biaya
 - Sarana prasarana
 - Kemudahan akses
2. *Reliability* (Kehandalan)
 - Kecermatan Pegawai
 - Kehandalan Pegawai
 - Upaya pelayanan sesuai prosedur
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
 - Respon pegawai dalam melayani
 - Cara pegawai menangani keluhan
 - Penyediaan media pengaduan
4. *Assurance* (Jaminan)
 - Jaminan tepat waktu
 - Jaminan legalitas
 - Jaminan kepastian biaya
5. *Empathy* (Empati)
 - Cara pegawai mengutamakan kepentingan pemohon
 - Sikap pegawai dalam melayani dan menghargai
 - Kejujuran Pegawai dalam pelayanan

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Semarang, dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pemilihan informan yang dianggap memiliki wawasan tentang penelitian ini. Subjek dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
2. Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
3. Pegawai *Front Office*
4. Pegawai *IT Room*
5. Staff PPAT 1
6. Masyarakat 1

Jenis data berupa uraian kata-kata atau kalimat-kalimat atau pernyataan-pernyataan. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:247) dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan *online* Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) balik nama di Kantor Pertanahan Kota Semarang

1.1 *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *tangible* (berwujud) pada penelitian ini terlihat bahwa kedisiplinan pegawai sudah sesuai harapan, karena memberikan pelayanan dan pemakaian seragam yang sesuai aturan yang telah ditetapkan. Kemudian penghitungan biaya mudah dan dimengerti bagi PPAT maupun pegawai. Kemudahan akses sudah sesuai harapan karena lokasi yang berada di tengah kota dan mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun. Disisi lain sarana prasarana belum yang ada di Kantor Pertanahan Kota Semarang belum terpenuhi, seperti *printer* atau komputer yang sudah lama.

1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi ini kecermatan pegawai dalam mengoreksi berkas sesuai harapan, hal ini dibuktikan dengan adanya pegawai *front office* dan *back office* agar berkas sesuai dengan persyaratan untuk diajukan sesuai pelayanan yang dimohonkan. Lalu kurang handalnya pegawai yang berusia 50th keatas menjadi kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan,

sehingga dalam menggunakan komputer terkadang masih dibantu dengan pegawai yang produktif. Lalu indikator upaya pelayanan yang belum sesuai prosedur juga belum sesuai yang diharapkan karena adanya banyaknya berkas dan kurangnya pegawai, berdampak pada lamanya penyelesaian berkas.

1.3 *Responsiveness*

(Respon/Ketanggapan)

Dimensi ini tidak semua sudah sesuai harapan, seperti respon pegawai dalam melayani belum sesuai harapan karena sistem antrian dengan cara berlangganan atau hubungan personal antara PPAT dan pegawai *front office*. Kemudian pada dimensi ini tidak memiliki media pengaduan secara *online*, sehingga harus datang langsung di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Disisi lain, cara pegawai menangani keluhan sudah sesuai harapan yaitu adanya *customer service* atau memiliki kontak pribadi langsung dengan pegawai dalam berhubungan terkait dengan mengurus pertanahan.

1.4 *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi jaminan tidak dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan, hal ini dibuktikan dengan penyelesaian berkas pelayanan balik nama hingga 1-2 bulan sedangkan di PERKABAN

No 1 Tahun 2010 dapat diselesaikan hanya 5 hari kerja. Jaminan legalitas sudah sesuai harapan, karena yang memiliki kewenangan untuk mencetak dokumen terkait pertanahan yaitu Kantor Pertanahan Kota Semarang, sehingga tidak diragukan lagi legalitasnya. Kemudian jaminan kepastian biaya sudah sesuai harapan, hal ini dibuktikan dengan pembayaran sesuai dengan PP 128 tahun 2015 tentang jenis dan tarif PNBP.

1.5 Empathy (Empati)

Dimensi empati memiliki kualitas yang baik, terlihat dari ketiga indikator yang sudah sesuai dengan harapan. Pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang mengutamakan kepentingan pemohon selama tidak ada keperluan luar maka akan memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan, terkadang hingga lembur agar dapat menyelesaikan berkas yang menumpuk. Sikap pegawai dalam melayani dan menghargai dinilai tidak diskriminatif, sehingga memperlakukan pemohon dengan adil. Kemudian kejujuran pegawai dinilai sudah sesuai harapan.

B. Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan *online* Pendaftaran Mandiri Akta Tanah

(PERMATA) balik nama di Kantor Pertanahan Kota Semarang

Faktor yang menghambat pada kualitas pelayanan *online* PERMATA ada dua yaitu faktor aturan dan faktor organisasi. Faktor aturan terjadi karena tidak adanya kejelasan aturan sistem antrian penumpukan berkas bagi PPAT, sehingga menjadikan PPAT menumpukkan berkas di *front office* sesuai dengan kebiasaan sistem langganan pada salah satu pegawai *front office*. Oleh karena itu penggunaan nomor antrian dinilai kurang diterapkan. Kemudian faktor organisasi menjadi penghambat karena tidak adanya sistem pembagian berkas pekerjaan, sehingga berkas tidak selesai tepat waktu.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Kualitas Pelayanan *online* Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) balik nama di Kantor Pertanahan Kota Semarang belum sesuai yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan :
 - a. Dimensi *Tangible* (Berwujud) masih terdapat sarana prasarana yang belum terpenuhi.

- b. Dimensi *Reliability* (Keandalan) terbukti dari kurang handalnya pegawai yang berusia 50 tahun keatas dan upaya pelayanan yang belum sesuai prosedur.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) terlihat dari respon pegawai terhadap pemohon yang rendah saat memberikan pelayanan serta tidak adanya media pengaduan pelayanan *online*.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) belum bisa menyelesaikan berkas sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2. Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Online PERMATA Balik Nama meliputi :
- a. Faktor aturan yaitu Staff PPAT tidak disiplin dalam menjalankan aturan khususnya antrian bagi pelayanan *online* PERMATA
 - b. Faktor organisasi yaitu Sistem pembagian pekerjaan yang tidak merata

B. SARAN

- 1. Adapun saran yang diberikan dalam upaya perbaikan kelima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :
 - a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dukungan sarana

prasarana yang memadai, sehingga pengadaan barang baru seperti printer, komputer agar dapat mempercepat pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan berkas-berkas.

- b. Untuk meningkatkan keandalan pegawai yang berusia 50 tahun keatas, maka perlu diadakan sosialisasi dan pelatihan agar dapat menangani permasalahan terkait pelayanan *online* PERMATA.
- c. Untuk meningkatkan pelayanan agar sesuai dengan prosedur karena belum bisa menyelesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, maka perlunya melakukan evaluasi rutin agar dapat menangani setiap permasalahan berkas yang berbeda-beda.
- d. Perlunya menegakkan aturan yang jelas antara pegawai *front office* dan PPAT agar dalam pengecekan di *front office* sesuai dengan nomor antrian.
- e. Untuk meningkatkan pelayanan *online* PERMATA maka dapat membuat pengaduan *online* yang berbasis *desktop* atau menyediakan nomor telepon *customer service* sebagai media pengaduan pelayanan

- f. Perlunya meningkatkan kuantitas dan kualitas pegawai agar dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu.
2. Untuk memperbaiki faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan *online* PERMATA balik nama maka disarankan :
- a. Untuk meningkatkan disiplin dalam melaksanakan antrian bagi PPAT maka dapat membuat aturan yang jelas tentang prosedur antrian bagi Staff PPAT, kemudian disosialisasikan dan diberlakukan sanksi bagi yang melanggar.
- b. Untuk meningkatkan sistem pembagian pekerjaan maka dapat membuat peraturan tentang pembagian berkas pekerjaan sesuai dengan rata-rata berkas yang diterima perharinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah.2018.Kualitas Pelayanan Publik (Konsep,Dimensi, dan Implementasi.Yogyakarta:Gava Media
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep,Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasalong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung:Alfabeta
- Sinambela, I.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
- <http://kot-semarang.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sekilas.aspx>
- <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/permata-dapat-percepat-pelayanan-dan-kurangi-antrian-4838>