

ARTIKEL
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT
TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KENDAL

Oleh :

Yoga Yuanitia P, Hardi Warsono, Susi Sulandari

Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telp. (024) 7465407/Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

In government service quality is a very important factor and must be considered as a good quality service will give satisfaction to the community as a whole. Given as a servant of the state provide quality service is his their duty and obligation. However field data about the quality of service at the District Land Office Kendal indications of poor quality of services performed by employees, where people have to wait long amounts necessary to take care of the land titling and the accumulation of the completion certificate.. The purpose of this study was to describe the quality of service creation in the land certificate at the District Land Office Kendal.

This research is a quantitative description of the five indicators that is tangible (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), access (ease) and courtesy (employee attitudes). The sample in this study is that people who need land titling in Kendal District Land Office as much as 89 respondents. The collection of data by distributing questionnaires to a sample that comes to Kendal District Land Office to take care of the land certificate and contains closed questions with four choices answer. Then the research data is processed using the analysis of quantitative description using the mean (average).

The results showed that the quality of service in the District Land Office Kendal included in category tangible (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness) and courtesy (employee attitudes) all of them categorized as good and access (ease) in enough categories.

Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Access and Courtesy

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik pula dimana sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandart dan memberikan mekanisme control di dalam dirinya (*build in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan menyediakan sistem pelayanan yang strategis dan tepat. Disini kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena masyarakat memang membutuhkan hal tersebut untuk kepentingan dirinya. Namun kualitas pelayanan yang baik harus berawal dari adanya kinerja yang baik dari pegawai karena bagaimanapun juga kinerja pegawai tersebut merupakan ujung tombak dari segala keberhasilan suatu pekerjaan. Untuk itu dibutuhkan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang benar – benar handal agar semua pekerjaan yang telah dibebankan tersebut dapat terselesaikan tepat waktu dengan tanpa ada kesalahan sedikitpun mengingat kurangnya kinerja yang baik dari pegawai dalam hal pemberian pelayanan akan mengakibatkan ketidakpuasan pada masyarakat.

Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal merupakan lembaga pemerintah non departemen sebagai badan yang ditunjuk oleh Departemen Dalam Negeri untuk mengurus pembuatan sertifikat tanah perlu meningkatkan kualitas pelayanannya karena keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat yang

ingin memiliki sertifikat tanah. Disini Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal memiliki pegawai 37 orang.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan pada 4 September 2012 terdapat indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang berakibat pada kurang efektifnya pelayanan pada masyarakat. Hal ini terbukti dengan banyaknya sertifikat yang belum jadi akibat dari lambannya dalam memberikan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal sehingga berdampak negatif pada ketidakpuasan masyarakat yang menunggu lama.

Beberapa indikasi rendahnya kualitas pelayanan juga disebabkan antara lain : ada beberapa pegawai yang mempunyai dedikasi kerja yang kurang baik yaitu sering tidak disiplin atau terlihat tidak peduli dan ada beberapa pegawai baru yang belum pengalaman menangani pembuatan sertifikat tanah sehingga hal ini dapat menghambat jalannya pelayanan tersebut (survey peneliti, 4 September 2012). Melihat pentingnya pelayanan pembuatan sertifikat tanah dalam organisasi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang professional, maka dirumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal ?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal adalah :

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan di Kabupaten Kendal

C. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo Joko, 2001 : 23). Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN, 1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan – ketentuan peraturan perundang – undangan.

Disini memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaraan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan public yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu harus diikuti oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan diikuti dengan sarana prasarana yang ada agar dalam memberikan pelayanan dapat dilaksanakan secara baik. Disini pelayanan publik dapat dikatakan baik jika masyarakatnya dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang dan berbelit – belit, biaya murah atau hampir tidak ada keluhan.

Dasar teori pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai – nilai publik.

Selanjutnya pelayanan publik sangat penting sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh organisasi untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Adapun faktor-faktor untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Morgan dan Murgantroyd. (Warella, 1997 : 19) adalah sebagai berikut :

1. Tangible yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
2. Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
3. Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan penyediaan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan oleh masyarakat.
4. Competence yaitu menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan
5. Acces yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa
6. Courtesy yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan

Disamping itu pihak pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus mengetahui kebutuhan yang akan dilayani, menerapkan system manajemen yang baik untuk mendukung penampilan (kinerja) dan memantau serta mengukur kinerja yang ada. Sebagai contoh nyata agar pelayanan dapat berjalan optimal yang dilakukan oleh penyedia jasa dengan jalan memberikan kemudahan dalam kepengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan mendapatkan

perlakuan yang jujur dan terus terang.(AS. Moenir,1995 : 56)

Disini pelayanan yang baik menunjukkan kinerja yang baik dan terbukti dengan adanya hasil kerja yang dirasakan masyarakat tersebut sesuai dengan harapan berupa kepuasan. Kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka masyarakat akan merasa tidak puas. Harapan masyarakat ini dapat terbentuk melalui pengalaman masal lampau, komentar masyarakat dan informasi unit pelayanan. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat maka unit pelayanan yang ada dalam pemerintahan tersebut harus mengelola dan menciptakan suatu sistim untuk memperoleh kemampuan mempertahankan kinerja pelayanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian setelah membandingkan keinginan atau tuntutan pelanggan dengan hasil dari cara berperilaku yang ditampilkan penyedia layanan dalam bentuk barang dan jasa dengan melaksanakan pelayanan yang lebih responsive guna mencapai kepuasan pelanggan.

Adapun indikator pada kualitas pelayanan adalah : tangible, reability, responsiveness, access dan courtesy.

Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena disini masyarakat memang membutuhkan hal tersebut untuk kepentingan dirinya. Namun kualitas pelayanan yang baik harus berawal dari adanya kinerja yang baik dari pegawai karena bagaimanapun juga kinerja pegawai tersebut merupakan ujung tombak dari segala

keberhasilan suatu pekerjaan. Untuk itu dibutuhkan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang benar – benar handal agar semua pekerjaan yang telah dibebankan tersebut dapat terselesaikan tepat waktu dengan tanpa ada kesalahan sedikitpun mengingat kurangnya kinerja yang baik dari pegawai dalam hal pemberian pelayanan akan mengakibatkan ketidakpuasan pada masyarakat

D. Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah

1. Tangible (Bukti Langsung)

- Kestrategisan Lokasi
- Kondisi Ruang Tunggu
- Kondisi Papan Pengumuman
- Kondisi Tempat fotocopy
- Kondisi Ruang Informasi
- Kondisi Fasilitas Parkir

2. Reability (Kehandalan)

- Tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan
- Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan
- Tingkat kepuasan setelah mendapatkan pelayanan
- Tingkat kesesuaian pelayanan terhadap harapan masyarakat
- Tingkat kecakapan dalam melayani
- Tingkat kejelasan dalam penyampaian informasi

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Kesigapan petugas dalam melayani
- tanggapan petugas perihal keluhan
- Ketepatan waktu dalam proses pelayanan

4. Access (Kemudahan)
 - Tingkat kemudahan masyarakat dalam memberikan informasi
 - Tingkat kemudahan mengakses data
5. Courtesy (Sikap Pegawai)
 - Tingkat kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan
 - Tingkat keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan
 - Tingkat kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan
 - Tingkat keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan
 - Tingkat Kejujuran pegawai

Tabel.1
DAFTAR JUMLAH PEMOHON
PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH
BULAN AGUSTUS

NO	MINGGU	JUMLAH PEMOHON	PROSENTASE
1	I	189	22,53
2	II	220	26,22
3	III	253	30,15
4	IV	177	21,09
	JUMLAH	839	100

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kab. Kendal Tahun 2012

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah masyarakat yang ingin membuat sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal yang berjumlah 89 responden dan diambil secara teknik Sampling Random Sederhana.

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan tipe penelitian yang ada maka tipe penelitiannya menggunakan tipe penelitian deskripsi yaitu penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui fenomena tertentu. Disini peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun data dan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Dan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang akan membuat sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti yaitu masyarakat yang ingin membuat sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal yang berjumlah 89 responden.

D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala ordinal yaitu memberikan nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai pertanyaan yang paling tinggi. Dalam penelitian ini setiap variabel menggunakan skala Likert dengan pengukuran rentang skor 1 sampai dengan 4 yang dimaksud adalah :

- a. Kategori data yang sangat tinggi diberi skor 4
- b. Kategori data tinggi diberi skor 3

- c. Kategori data rendah diberi skor 2
- d. Kategori data sangat rendah diberi skor 1

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dimana kuesioner adalah pertanyaan yang disampaikan secara tertulis dalam daftar pertanyaan. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup yang berarti responden hanya dapat menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang ada, akan tetapi responden diberi kesempatan untuk menjelaskan alasan pemilihan alternatif jawaban.

F. Teknik Analisa Data

Analisa data kuantitatif dengan mengumpulkan data yang berjumlah besar dan sudah diklasifikasikan ke dalam kategori – kategori guna mengetahui kecenderungan antara variabel – variabel yang diteliti dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

HASIL PENELITIAN

Pengkajian pada variabel kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal menghasilkan 4 kategori yang berbeda dengan penilaian berdasarkan kategori dikelompokkan sebagai berikut : sebanyak 75 % responden menilai baik dan 25 % responden menilai kurang baik. Sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat baik tidak ada (0 %) dengan rincian sebagai berikut :

1. Pada kualitas pelayanan tentang bukti langsung (tangible) yaitu ketersediaan papan pengumuman (2,92) masuk kategori baik, ruang fotocopy (2,42) masuk kategori

kurang baik, ruang informasi (2,89) masuk kategori baik dan fasilitas parkir (2,30) masuk kategori kurang baik.

2. Pada kualitas pelayanan tentang kehandalan (reability) yaitu kecepatan dalam melayani (2,87) masuk dalam kategori baik.
3. Pada kualitas pelayanan tentang daya tanggap (responsiveness) yaitu kesingapan petugas dalam melayani (2,88) masuk kategori baik, tanggapan petugas perihal keluhan (2,87) masuk kategori baik dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan (2,96) masuk kategori baik.
4. Pada kualitas pelayanan tentang kemudahan (ACESS) yaitu tingkat kemudahan mengakses data (2,71) masuk kategori baik.
5. Pada kualitas pelayanan tentang sikap pegawai (Courtesy) yaitu tingkat keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan (2,94) masuk kategori baik dan tingkat kejujuran pegawai (2,96) masuk kategori baik.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan kabupaten Kendal termasuk kategori baik. Dengan rincian aspek : tangible (Bukti Langsung) masuk kategori baik, reability (Kehandalan) masuk kategori baik, responsiveness (Daya Tanggap) masuk kategori baik, access (Kemudahan) masuk kategori cukup dan courtesy (sikap pegawai) masuk kategori baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan sertifikat

tanah sudah baik dan akan lebih baik lagi apabila bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan antara lain : (1) Lebih memaksimalkan papan pengumuman yang ada agar segala informasi dapat diterima dan dimengerti dengan baik oleh masyarakat yang ingin membuat sertifikat tanah, (2) Lebih meningkatkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang sesuai dengan harapan masyarakat,(3) Menerapkan perlakuan yang sama pada masyarakat dalam hal pelayanan untuk menghindari adanya diskriminasi,(4) Meningkatkan kemudahan untuk dihubungi bagi

masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah dan (5) Perlu adanya peningkatan kinerja pegawai untuk menyempurnakan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal agar proses pelayanan bisa berjalan optimal sesuai harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, H.A.S,2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,Bumi Aksara : Jakarta
- Warella,Y,1997,*Administrasi Negara & Kualitas Pelayanan Publik*,BP Undip : Semarang