

PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN BERBASIS INOVASI

LAND ADMINISTRATION SERVICES BASED ON INNOVATION

Didik Noviyanto*¹, Febri Yuliani², Darmanto³

^{1,3}Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Jakarta, Indonesia

²Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

*Koresponden email: didik.noviyanto@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan pelayanan Permohonan Tanah Pertama Kali dan Peralihan Hak seringkali terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan. Untuk menyikapi permasalahan tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah menetapkan sebuah Pelayanan Inovasi bertajuk “AKASIA” (Antar Kerumah Anda Sertipikat Jika Lama) dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan sebuah inovasi. AKASIA merupakan terobosan yang datang dari Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sebagai bentuk kompensasi berupa penyerahan sertipikat sampai ke alamat rumah pemohon dengan tetap sesuai prosedur dan syarat pengambilan sertipikat. Konsep teori yang digunakan adalah teori Pelayanan Publik menurut Lovelock (2007). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengkajian data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan AKASIA yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah terlaksana dengan baik karena realisasi dan respon masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Namun dalam hal ini pada layanan AKASIA belum memiliki standar prosedur khusus yang mengatur tentang alur serta proses dalam melaksanakan layanan AKASIA serta salah satu kelemahan internal unit pelayanan pemerintah dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan adalah kurangnya tenaga SDM berkualitas. Pelaksanaan layanan AKASIA juga masih tergolong belum efektif dilaksanakan, sedangkan permohonan kegiatan Pendaftaran Tanah Pertama Kali juga banyak yang melewati jatuh tempo berdasarkan keluhan dari pemohon.

Kata Kunci: Pelayanan publik, layanan AKASIA, Kantor Pertanahan

ABSTRACT

The implementation of the First Land Application and Transfer of Rights services is often late from the predetermined time limit. To address these problems, the Pelalawan Regency Land Office has established an Innovation Service entitled "AKASIA" (Deliver the certificate to your home if it's long) in the context of providing public services with an innovation. AKASIA is a breakthrough that came from the Land Office of Pelalawan Regency as a form of compensation in the form of submitting a certificate to the applicant's home address while still in accordance with the procedures and requirements for taking the certificate. The theoretical concept used is the theory of Public Service according to Lovelock (2007). This study uses a qualitative method with descriptive data assessment. Data collection techniques were conducted by interview, observation, and documentation. The results of the study indicate that the AKASIA service run by the Pelalawan District Land Office has been carried out well because the realization and response of the community are in accordance with the goals that have been set. However, in this case the AKASIA service does not yet have a special standard procedure that regulates the flow and process in carrying out AKASIA services and one of the internal weaknesses of the government service unit in this case the Pelalawan Regency Land Office is the lack of qualified human resources. The implementation of the AKASIA service is also still relatively ineffective, while many applications for Land Registration activities for the first time are past due based on complaints from applicants.

Keywords: Public Service, AKASIA service, land office

PENDAHULUAN

Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah), dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab aparat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Ketika hukum diperankan sebagai alat rekayasa sosial (*Law as tool of social engineering*) tak pelak menempatkan peraturan perundang-undangan pada posisi yang sangat penting dalam mengatur tata kehidupan

masyarakat. Konsep hukum sebagai alat rekayasa sosial pertama kali diperkenalkan Pound adalah Kusumaatmadja yang mengetengahkan konsep tentang perlunya mengfungsikan *law as a tool of social engineering* di Indonesia.

Seiring dengan semakin maraknya kehidupan berdemokrasi, maka wacana tentang pelayanan publik secara umum dan pelayanan administrasi pertanahan secara khusus telah menjadi isu strategis di negeri ini karena pelayanan publik merupakan

hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik sebagai salah satu dari bagian pemenuhan kesejahteraan maka secara otomatis menjadi pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya warga negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk menyejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrument bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial.

Tanah adalah sesuatu yang menjadi suatu kebutuhan yang pokok dalam kehidupan manusia. Dalam menjalani kehidupannya, manusia selalu berkaitan dengan tanah, mulai dari tanah untuk tempat tinggalnya, tempat usahanya, hingga sampai ujung kehidupannya di dunia (kubur/pemakaman) selalu berkaitan dengan pertanahan. Disebabkan oleh alasan tersebut, tanah menjadi suatu hal yang sangat berharga dan penting bagi manusia, sehingga sering menyebabkan perselisihan dan pertikaian antar sesama manusia, bahkan antara keluarga sering menyebabkan perpecahan karena masalah pertanahan ini. Lebih kompleks lagi, pertikaian pertanahan ini juga bisa terjadi antara negara-negara yang saling berbatasan.

Pada dasarnya Pemerintah Republik Indonesia dibentuk untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban (*law and order*) dan mensejahterakan rakyat (*welfare*) sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, sedangkan Pemerintah Daerah dibentuk mengingat negara kita terlalu luas dan untuk menciptakan kesejahteraan secara demokratis. Keberadaan pemerintah adalah suatu yang penting bagi kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat sekecil apapun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun membutuhkan pelayanan pemerintah. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat, karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam pelayanan pertanahan.

Tanah tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara ekstrim dapat dikatakan bahwa tanpa tanah tidak ada kehidupan, dengan kata lain tanah memiliki arti dan fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Sementara bangsa Indonesia yang pada saat ini sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan sangat banyak

membutuhkan tanah atau lahan tempat untuk membangun, dimana tanah mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dan peranan itu akan dirasakan semakin penting sejalan dengan tuntutan laju pembangunan diberbagai bidang dan tingkat kemajuan dalam masyarakat itu sendiri.

Menurut Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi bahwa “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat” berdasarkan pada ketentuan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, maka pada tanggal 24 September 1960 telah dikeluarkan ketentuan hukum yang mengatur tentang pertanahan, yaitu Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), yang sampai saat ini masih digunakan sebagai landasan hukum dalam proses pertanahan di Indonesia.

Pengukuran dan pendaftaran tanah merupakan pelaksanaan dari Pasal 19 UUPA sebagai upaya untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah. Dalam kaitan ini, pemerintah mengadakan pendaftaran tanah di seluruh Indonesia dengan kegiatan pengukuran, pemetaan dan pembukuan tanah, pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut, pemberian surat-surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat bukti yang kuat. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional merupakan satu-satunya lembaga pemerintah yang diberi kewenangan dalam memberikan pelayanan publik dibidang pertanahan. Hal ini berkenaan dengan tujuan dari lembaga yakni meningkatkan mutu pelayanan public dibidang pertanahan agar lebih berkualitas, cepat, akurat, transparan, akuntabel dan tetap menjaga kepastian hukum.

Kurangnya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat watak mengabdikan pada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*public oriented*) sehingga wajah birokrasi Indonesia kesan otoriternya cukup kuat. Dengan situasi birokrasi demikian, tentu dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan terpola model *caring culture*. Dimana pola tersebut masih jauh dari kesan demokratis dan berkualitas dan yang nampak adalah kesan diskriminatif.

Di sisi lain ada pula masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan administrasi pertanahan yang kesulitan karena kurangnya

informasi dan sosialisasi mengenai tata cara pengurusan, baik itu pengurusan sertifikat atau hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pertanahan. Selain itu seringkali terjadi keterlambatan pelayanan sertipikat yang melebihi SOP sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pertanahan. Pada kondisi seperti ini, kantor-kantor pelayanan publik diharapkan mampu memberikan solusi agar masyarakat tidak kebingungan, misalnya dengan memasang papan informasi bicara sehingga masyarakat itu sendiri mampu menelaah proses dan alur pelayanan administrasi pertanahan pada saat akan melakukan pengurusan.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan Permohonan Tanah Pertama Kali dan Peralihan Hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan pendaftaran tanah dan penerbitan sertipikat. Dalam realitanya pelaksanaan pelayanan Permohonan Tanah Pertama Kali dan Peralihan Hak seringkali terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan. Hal yang menjadi penyebab keterlambatan pengerjaan berkas permohonan pada pelayanan Permohonan Tanah Pertama Kali dan Peralihan Hak adalah kurangnya kelengkapan berkas permohonan yang dibutuhkan oleh Kantor Pertanahan untuk melanjutkan proses pekerjaan sehingga harus menghubungi Pemohon yang bersangkutan kembali untuk melengkapi berkas yang kurang. Sedangkan diawal pendaftaran berkas, seharusnya kelengkapan berkas yang dibutuhkan sesuai dengan SOP sudah di cek kembali oleh Petugas Loker dengan cermat dan teliti untuk menghindari adanya kekurangan-kekurangan berkas yang nantinya akan menghambat proses pengerjaan yang merugikan bagi masyarakat. Selain itu, penyebab lain yang menjadi kendala dalam permohonan Tanah Pertama Kali dan Peralihan Hak adalah terdapat bidang tanah yang tumpang tindih sehingga petugas ukur melakukan pengukuran ulang untuk menetapkan titik koordinat dan batas-batas tanah bagi Pemohon atau masyarakat yang bersangkutan sehingga pengerjaan berkas permohonan melebihi jangka waktu yang sudah ditetapkan.

Permohonan pembuatan Sertipikat Hak Atas Tanah yang berasal dari tanah negara (TN) diajukan oleh yang menguasai atau menggarap tanah negara ke Kantor Pertanahan, pada dasarnya diproses melalui Kegiatan pengukuran bidang tanah, penelitian alat bukti penguasaan oleh panitia pemeriksaan tanah (Panitia A), kemudian diterbitkan Surat Keputusan Pemberian Hak

Milik, selanjutnya diterbitkan Sertipikat Hak Milik (hanya kepada warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditetapkan oleh Pemerintah).

Sesuai dengan Lampiran Kedua Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, jangka waktu permohonan Pemberian Hak Milik Perorangan adalah: a. 38 (tiga puluh delapan) hari untuk tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha, tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m². b. 57 (lima puluh tujuh) hari untuk tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha, tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 2.000 m² sampai dengan 5.000 m². c. 97 (sembilan puluh tujuh) hari untuk tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 5.000 m².

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah menetapkan sebuah Pelayanan Inovasi bertajuk "AKASIA" (Antar Kerumah Anda Sertipikat jika lama) dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan sebuah inovasi. AKASIA merupakan terobosan yang datang dari Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sebagai bentuk kompensasi berupa penyerahan sertipikat sampai ke alamat rumah pemohon dengan tetap sesuai prosedur dan syarat pengambilan sertipikat. Hal ini sebagai bentuk komitmen Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dalam rangka meningkatkan pelayanan pertanahan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Inovasi yang dilakukan adalah dengan mengantarkan langsung sertipikat ke alamat pemohon apabila pengurusan Permohonan Tanah Pertama Kali dan Peralihan Hak melebihi waktu yang telah ditetapkan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kegiatan Permohonan SK Pemberian Hak Milik Perorangan yang didaftarkan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan melewati jangka waktu 38 (tiga puluh delapan) hari untuk tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha sesuai Lampiran Kedua Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Untuk itu layanan AKASIA dibuat sebagai wujud dari pelayanan prima yang mengedepankan asas kepastian waktu kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini tentunya sebagai komitmen bagi Kantor Pertanahan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal waktu pengerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Apabila melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan maka layanan AKASIA diharapkan dapat memberikan kepastian, kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai

kompensasi atas keterlambatan pengurusan tanpa mengesampingkan prinsip keamanan dan prosedur yang berlaku.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Zuriyah (2006), penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara akurat dan sistematis mengenai sifat-sifat populasi dan daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dan menguji hipotesis. Dengan demikian, penelitian ini akan menjelaskan gambaran realitas dari masalah yang akan dideskripsikan oleh peneliti dengan menggunakan data-data yang ada. Arikunto Suharsimi menyatakan bahwa Metode penelitian adalah suatu dasar dalam penelitian yang sangat penting, karena berhasil atau tidaknya serta kualitas tinggi rendahnya hasil penelitian sangat ditentukan oleh ketepatan peneliti dalam menentukan metode penelitiannya. Sugiyono (2005) mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Dalam penelitian ini, tidak ada hipotesis. Data yang dihasilkan adalah data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan. Strategi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan metode dokumentasi dan wawancara. Data yang diperoleh akan dideskripsikan atau diuraikan kembali kemudian akan dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada suatu penelitian ilmiah memerlukan data yang akuntabel dan akurat, yang disusun melalui metode tertentu sehingga dapat ditemukan hasil yang valid. Sistematis penulisan dalam suatu penelitian ilmiah baik dari sisi bahasa maupun konten isinya dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya. Penelitian membahas teori oleh Lavelock yang peneliti anggap sesuai untuk menjadi acuan dalam menjawab permasalahan penelitian yang diharapkan nantinya antara teori dan realita yang terjadi dapat disesuaikan dalam penyelesaian permasalahan pada pelayanan administrasi yakni layanan AKASIA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan.

Tangible

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak bisa dipisahkan dalam suatu pelayanan publik terutama pelayanan administrasi karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu, sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani. Dimensi *tangible* yaitu bukti langsung merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Di dalam sebuah sistem yang ada didalam organisasi terdiri atas sejumlah prosedur yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Oleh karena itu keberadaan suatu prosedur akan memberikan kemudahan bagi kelancaran penyelenggaraan kegiatan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit dan terpadu merupakan salah satu faktor yang mendukung terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas.

Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki dalam menunjang kegiatan layanan AKASIA sudah baik dan memadai. Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan memiliki loket pelayanan pemohon yang nyaman dan bersih, pelayanan yang diberikan oleh petugas juga tergolong mudah dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Petugas loket pelayanan terdiri dari empat bagian dimana masing-masing petugas loket mempunyai tugas masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Mulai dari pemeriksaan berkas yang diarahkan ke loket satu, kemudian berkas yang sudah lengkap sesuai persyaratan diarahkan ke loket dua untuk segera dientri dan dilakukan pencetakan Surat Perintah Setor (SPS) pembayaran PNBPN. Setelah SPS dicetak, selanjutnya pemohon dapat melakukan pembayaran berkas melalui loket tiga, dan untuk loket empat khusus sebagai tempat penyerahan produk atau berkas yang telah selesai.

Keadaan loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sudah tertata rapi dan memadai. Sesuai dengan hasil wawancara sebelumnya, loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti kursi tunggu disediakan sesuai kapasitas, sedangkan bagi lansia dan ibu hamil juga sudah disediakan kursi roda dan jalur khusus pemohon lansia dan ibu hamil. Begitu juga dengan manajer loket juga disediakan agar pemohon bisa berkonsultasi langsung terkait permohonan-permohonan tanah yang ingin diajukan.

Selain kondisi loket pelayanan yang mendukung, Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan juga memiliki 5 (lima) Seksi sesuai tugas dan fungsinya dalam menyelesaikan segala bentuk permohonan dan layanan pertanahan. Pada Seksi Survei dan Pemetaan, sarana dan prasarana yang ada tergolong cukup memadai seperti alat ukur, komputer, printer dan lain lain sebagai penunjang pekerjaan. Pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, sarana dan prasarana yang ada juga cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan penerbitan sertipikat dan layanan pertanahan lainnya. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Fasilitas sarana prasarana yang tersedia untuk mendukung program layanan AKASIA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sudah tercukupi. Hal ini sesuai dengan Dimensi *tangible* yaitu bukti langsung merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan merupakan hal terpenting dalam menunjang pekerjaan demi terwujudnya program atau kegiatan yang akan dicapai. Dalam penelitian ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah menerapkan layanan Antar Rumah Anda Sertipikat Jika Lama (AKASIA) pada pemohon atau masyarakat yang memiliki permohonan berkas yang penyelesaiannya melebihi jangka waktu sesuai SOP. Layanan ini diantar langsung oleh Pegawai BPN sebagai wujud komitmen dan kompensasi bagi masyarakat atas keterlambatan permohonan penerbitan sertipikat dengan memberikan pelayanan yang maksimal serta mengedepankan kemudahan dalam pelayanan.

Pelaksanaan layanan AKASIA dilakukan dengan cara pengantaran langsung hasil pekerjaan atau sertipikat kerumah pemohon oleh beberapa orang Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dengan sebelumnya telah menghubungi si pemohon untuk menetapkan jadwal agar lebih efisien. Apabila telah membuat jadwal temu, maka Pegawai BPN langsung mengantarkan sertipikat tersebut kerumah pemohon dengan membawa hasil pekerjaan, daftar isian 301A atau tanda terima penyerahan produk. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan maksimal dengan mengedepankan kenyamanan pemohon dengan cara diantar langsung kerumah pemohon serta memberikan kemudahan akses pelayanan sehingga pemohon atau masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan untuk menjemput sertipikat yang telah selesai. Apalagi jika akses jarak rumah atau

tempat tinggal pemohon jauh dari Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan.

Pelaksanaan layanan AKASIA oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat sebagai bentuk kompensasi atas keterlambatan penerbitan kegiatan permohonan sertipikat tanah. Selain itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan juga mengedepankan penampilan petugas sebagai pelaksana dari Layanan AKASIA untuk selalu memberikan performa yang baik baik dari segi penampilan fisik maupun komunikasi dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Pelaksanaan layanan AKASIA mengedepankan kenyamanan pemohon dengan cara mendatangi langsung kerumah pemohon, serta Pegawai BPN yang bertugas untuk mengantar sertipikat kerumah tersebut tetap mengikuti aturan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Reliability

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan bagi masyarakat. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

Selain diperlukan sumber daya yang berkualitas dalam proses pelayanan, kedisiplinan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan layanan AKASIA sudah baik dan tepat waktu. Disamping itu, tujuan dari layanan AKASIA juga ingin memberikan pelayanan maksimal dan sebagai bentuk kompensasi bagi Masyarakat agar kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan semakin baik dan terdepan. Pegawai yang turun langsung untuk memberikan layanan AKASIA dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur

kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Kehandalan juga berhubungan dengan kemampuan kerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan yang didasari oleh keterampilan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan tugas merupakan salah satu perkembangan yang akan dilalui dalam kehidupan individu yang harus terus ditingkatkan kemampuannya. Selain itu, kehandalan juga meliputi pengetahuan (knowledge) yang dimiliki yaitu kemampuan kerja para Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan khususnya pada layanan AKASIA demi terciptanya kualitas pelayanan prima.

Responsiveness

Untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai/aparatur melakukan pelayanan yang tepat, dan semua keluhan dari pelanggan atau masyarakat direspon oleh petugas. Ketanggapan pegawai sangat berhubungan dengan aspek kesiapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pengguna atas pelayanan yang diselenggarakan.

Daya tanggap para pegawai dalam merespon keluhan masyarakat sudah bagus. Petugas loket selaku *front office* yang bertugas untuk melayani dan berhubungan langsung dengan pemohon menanggapi keluhan secara tanggap dan responsif. Responsif dalam bekerja juga harus didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan hasil kerja. Dapat atau tidaknya pegawai diandalkan adalah kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan, kerjasama, kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran untuk peningkatan dan menerima tanggungjawab menyelesaikan. Kesiediaan melakukan tugas tanpa adanya paksaan dan juga bersifat rutin.

Setelah petugas loket mengkonfirmasi posisi berkas ke bagian *back office*, petugas atau pegawai diseksi terkait langsung mengecek posisi berkas fisik apakah sudah selesai ditandatangani oleh Pejabat berwenang atau masih berjalan. Apabila telah melewati batas jatuh tempo, para Koordinator dan Kepala Seksi langsung mengarahkan untuk segera dimasukkan kedalam

layanan AKASIA pada berkas permohonan pemberian hak pertama kali. Setelah itu baru diatur jadwal langsung untuk diserahkan kepada pemohon.

Dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas yang berdampak pada layanan prima yang diberikan, dibutuhkan penerapan disiplin yang tinggi. Oleh karena itu organisasi harus menciptakan disiplin kerja yang tinggi dalam rangka pencapaian tujuan. Karena disiplin dalam bekerja sangat penting bagi organisasi, sebab tanpa disiplin tidak akan ada usaha bersama yang konstruktif dalam mencapai tujuan bersama suatu organisasi. Berdasarkan hasil wawancara diatas, bisa dilihat bahwa respon pegawai terhadap keluhan dan kecepatan pegawai dalam melayani sudah baik dan responsif.

Assurance

Untuk dimensi *assurance* (jaminan) terdiri dari indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Adapun yang dimaksud dengan *assurance* (jaminan) oleh penulis ialah perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi, bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Jaminan juga berarti pegawai selalu bersikap sopan santun dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah.

Penerima layanan tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Komunikasi yang terjadi yaitu interaksi para petugas dan pemberi layanan, pimpinan dan petugas dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan, akan tetapi pegawai juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pada layanan AKASIA yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan jika tidak sesuai SOP dari pelayanan AKASIA, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan memberikan kompensasi servis langsung bagi masyarakat atau pemohon terkait jaminan kepastian waktu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Layanan

AKASIA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan merupakan sebagai wujud pemberian kompensasi berupa jaminan kepastian waktu sesuai dengan dasar hukum pelayanan.

Pengalaman kerja merupakan jaminan dalam sebuah organisasi, dengan pengalaman kerja menggambarkan sebuah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja, pengetahuan, keterampilan yang dimilikinya. Loyalitas juga merupakan jaminan dari sebuah kualitas layanan. Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat pegawai dan organisasinya karena pengertian loyalitas pegawai bukan hanya sekedar kesetiaan dalam organisasi namun dilihat dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan serta dedikasi yang tercurah sepenuhnya pada organisasi tersebut. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan memegang peranan utama dalam menjalankan instansi dan pelaku aktif dalam setiap aktivitas kantor. Hal ini dikarenakan manusia berperan sebagai tenaga kerja dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional dalam instansi. Sumber daya berkualitas merupakan kekayaan yang tidak ternilai bagi instansi. Pegawai juga merupakan perwujudan dari sumber daya manusia yang menduduki tempat penting dalam suatu instansi pemerintah, karena pegawai merupakan abdi masyarakat dan abdi negara yang berperan sebagai pemikir, perencana, pelaksana pekerjaan.

Hal yang terkait jaminan ini termasuk didalamnya adalah rahasia organisasi. Rahasia organisasi adalah semua informasi baik yang berupa data, dokumen, gambar atau hal lainnya yang berkaitan dengan organisasi yang tidak boleh diberitahukan kepada pihak-pihak yang tidak memiliki wewenang berdasarkan pertimbangan keselamatan organisasi dan pertimbangan kepatutan (etika). Pegawai wajib menjaga rahasia organisasinya, dan bila ia menduduki suatu jabatan, maka ia wajib menjaga rahasia jabatan yang disandangnya. Membocorkan rahasia organisasi ataupun rahasia jabatan adalah suatu pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi. Yang dimaksud dengan rahasia jabatan adalah rahasia organisasi yang diketahui oleh seseorang pegawai karena jabatannya ataupun tugasnya.

Emphaty

Untuk dimensi empati terdiri dari indikator yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun tidak diskriminasi dan menghargai setiap masya-

rakat. Adapun yang dimaksud *emphaty* oleh penulis adalah organisasi harus memahami masalah dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian kepada masyarakat. Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan atau masyarakat. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap masyarakat sebagai penerima layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Perilaku pegawai yang baik ketika memberikan pelayanan tidaklah tercipta secara instan. Akan tetapi perilaku yang baik dan rasa empati dalam melayani dibentuk, dilatih dan bisa jadi distandarkan agar masyarakat yang dilayani merasakan perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan. Dari dimensi empati ini dapat dilihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap para petugas menunjukkan kemampuan instansi sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan.

Pada layanan AKASIA di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan, pegawai yang bertugas memberikan layanan sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dalam memberikan layanan AKASIA sudah baik dan ramah. Hal ini merupakan wujud dari dimensi empati yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam menjalin komunikasi yang baik serta tidak diskriminatif dalam memahami kebutuhan masyarakat.

Dimensi empati lain juga ditunjukkan dengan sikap pegawai sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan pengguna dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan pengguna sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemeliharaan moral kerja yang tinggi harus dianggap sebagai tanggungjawab manajemen yang permanen, karena sekali moral kerja merosot, maka dibutuhkan waktu lama untuk memperbaiki. Selanjutnya moral kerja yang rendah dapat mempunyai akibat jangka panjang dan jauh merusak organisasi.

KESIMPULAN

Pelayanan Administrasi Pertanahan pada Layanan Antar Rumah Anda Sertipikat Jika Lama (AKASIA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sudah memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari adanya kemudahan yang diberikan oleh Kantor

Pertanahan Kabupaten Pelalawan dalam mewujudkan kepastian hukum, waktu, biaya pada Permohonan Pemberian Hak Pertama Kali kepada masyarakat dengan cara pemberian kompensasi secara langsung oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan prima. Kemampuan kerja pegawai menunjukkan bahwa jika melalui layanan AKASIA, Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan ingin meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan motto Kementerian Agraria Tata ruang/Badan Pertanahan Nasional yakni Melayani, Profesional, Terpercaya dimana melalui layanan AKASIA, dapat memberikan kemudahan akses serta meningkatkan efisiensi bagi masyarakat dalam memperoleh hak pelayanan. Belum optimalnya kegiatan Layanan AKASIA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dikarenakan keterbatasan sumber daya dan waktu sehingga masih banyak permohonan pendaftaran tanah yang melewati jatuh tempo tidak langsung diantarkan kepada masyarakat yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustriani Susanti, Heri Kusmanto, Usman Tarigan. 2018. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 6, No. 1.
- Ali, Faried. 2019. *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Bungin, B, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Despriyatmoko, Gawil dan Syarief, Rizal. (2016). Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen IPB*, Vol. 2, No. 2.
- Emzir. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hilda, Nurul. 2014. Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Universitas Airlangga*, Vol. 2, No. 1.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Irawan, P. 2005. *Metodologis Penelitian Administrasi*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Iswanto, Y. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.
- Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* Bandung: Refika Aditama
- Moleong, L. G. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purba, Henri Jon. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Simantek*, Vol.4, No.1.
- Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government*. Jakarta: Andi.
- Rukayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, Vol. 11. No 2.
- Syafie, Inu Kencana, H & Welasari. 2017. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenamedia Group.
- Saleh, Muwafik. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: Cita Intrans Selaras.
- Singarimbun, Masri. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta; LP3ES.
- Sutadi, Adrian. 2011. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Santoso, Urip. 2007. *Hukum Agraria dan Hak-hak Atas Tanah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sumardjono, Maria S.W. 2001. *Kebijakan Pertanahan: Antara Regulasi & Implementasi*. Jakarta: Kompas.
- Sulistyaningsih, Endang. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Akademis di Universitas Riau*. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Simamora, Henry. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Ulumudin, Aceng. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Universitas Garut*, Vol. 5, No. 1.
- Waskito dan Arnowo, Hadi. 2017. *Pertanahan, Agraria, dan Tata Ruang*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Widuri, Anissa Ratna, dan Maesaroh. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang*. Universitas Diponegoro. Semarang.