

Daftar Isi

Persepsi Publik atas Kinerja Multi Jalur Diplomasi Departemen Luar Negeri Republik Indonesia (2002–2007)	
Bima Arya Sugiarto & Peni Hanggarini	1–8
Model Pemberdayaan Masyarakat melalui Posdaya (Pos Pemberdayaan Keluarga)	
Pudji Muljono	9–16
Fungsi Desk Pilkada dan Model Pengelolaan Konflik Pilkada	
Wahyudi	17–26
Model Resolusi Konflik dan Pembentukan Negara: Pemahaman Budaya Hukum secara Holistik di Masyarakat Rawan Konflik	
Sri Endah Kinasih, Bambang Budiono, Sarkawi B. Husain	27–34
Contesting the Female Body, Modernity and Globalization	
Evi Eliyanah	35–41
Pergeseran Pengaruh dari Hindu ke Islam dalam Legenda Gunung Gong, Gunung Kelir, dan Banyu Anget	
Mochtar Lutfi	42–47
Budaya Nikah Siri di Rembang dalam Perspektif Gender	
Sukaryanto	48–55
Persepsi Masyarakat terhadap Kebijakan Reformasi Pelayanan Publik di Kota Semarang Tahun 2005–2008	
Dewi Erowati	56–62
Melihat Kasus Lapindo sebagai Bencana Sosial	
Anton Novenanto	63–75
Hyperconsumption, and 'One-Stop-Shopping' of the Cathedrals of Consumption: A Study of Architectural Sociology	
Tommy S.S. Eisenring	76–83

Persepsi Masyarakat terhadap Kebijakan Reformasi Pelayanan Publik di Kota Semarang Tahun 2005-2008

Dewi Erowati¹

Jurusan Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro, Semarang

ABSTRACT

Public service is a based mission of government. Government in every level and every places will be seen from capacity to give public service, so that the quality of public service to be improved continuously. Nevertheless the effort to realize a better quality of public service is still a big problem in Indonesia, due to the massive practice of rentseeking and discrimination in serving. This research aimed to study the performance of public service in agrarian office in Semarang city. This research used a quantitative method based on the principle of public satisfaction index (IKM). This research found that public was still not satisfied with the service of the agrarian office because the interval of public satisfaction fell between the range of 43,75 – 62,50 -- C category.

Key words: *quantitative, agraria, government, quality, discrimination*

Persoalan keterbatasan akses manusia terhadap tanah, bukanlah monopoli suatu tipikal masyarakat tertentu, tidak terkecuali dengan masyarakat, bangsa dan negara Indonesia. Di mana kita menjumpai terjadinya tubrukan antara gelombang kehidupan, antara kebudayaan masyarakat meramu, agraris dan industrialisasi. Pada saat sekarang di mana jumlah manusia senantiasa bertambah sementara jumlah tanah tetap dan banyak kepentingan-kepentingan yang berbeda sehingga konflik atau sengketa senantiasa muncul. Kenyataannya konflik di bidang pertanahan masih sering terjadi, seperti kasus Pasuruan, sengketa tanah Meruya yang ramai dibicarakan akhir-akhir ini karena tanah tersebut bersertifikat lebih dari satu, konflik/sengketa tanah hak ulayat penyebarannya hampir merata di seluruh luar Jawa dan Madura (di Papua, Kalimantan, Sumatra, Lombok, dan Sulawesi), konflik peruntukkan penggunaan tanah (pemberian ijin lokasi, ijin perubahan penggunaan tanah, ijin peralihan hak atas tanah, ijin membuka tanah), pembatalan hak atas tanah/sertifikat dan lain-lain (Sarjita 2005: 9–10). Dilihat dari substansinya, konflik/sengketa pertanahan meliputi pokok persoalan yang berkaitan dengan: (1) peruntukan dan atau penggunaan serta hak atas tanah; (2) keabsahan suatu hak atas tanah; (3) prosedur pemberian hak atas tanah; dan (4) pendaftaran hak atas tanah termasuk peralihan dan penerbitan tanda bukti haknya.

Tumbangnya rezim orde baru telah melahirkan reformasi yang menuntut adanya perubahan di segala bidang, termasuk reformasi pertanahan dengan payung hukumnya adalah ketetapan MPR No. IX/2001 tentang pembaruan agraria dan pengelolaan sumber daya alam, undang-undang No. 5 tahun 1960 tentang undang-undang pokok agraria (UUPA), dan keppres No. 34 tahun 2003 tentang kebijakan nasional di bidang pertanahan. ([http://dauzsy.wordpress.com/2007/08/18/esai-bom-waktu-sengketa-agraria/akses 3 Maret 2008](http://dauzsy.wordpress.com/2007/08/18/esai-bom-waktu-sengketa-agraria/akses%203%20Maret%202008)). Sepanjang rezimnya, pemerintah Indonesia menganut politik agraria yang kapitalistik, otoritarian, dan represif, sehingga sengketa agraria struktural akan terus terjadi. Untuk mengatasi masalah tersebut, reformasi agraria mutlak diperlukan karena fenomena sebelum dimulainya reformasi pertanahan, struktur organisasi terlalu besar. Badan pertanahan nasional (BPN) sebagai instansi pemerintah terlalu birokratis sehingga di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus melalui beberapa meja, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, dan pada akhirnya membutuhkan waktu yang lama. Hal ini berimbas pada biaya yang terlalu besar. Sebagaimana dikemukakan oleh kepala deputi umum BPN Drs. Wido pada penutupan diklat adum BPN di aula diklatwil III. Sampai saat ini sebagian masyarakat masih merasakan bahwa

¹ Korespondensi: Dewi Erowati. Jurusan Pemerintahan, FISIP UNDIP. Jl. Imam Bardjo, SH no 1 Semarang 50241. Telp. 024 844 6851. Fax 024 844 9629. E-mail: dewierowati@yahoo.com

aparatus BPN terkesan masih selalu minta dilayani, bukan melayani. Sementara tuntutan masyarakat akan adanya transparansi, waktu penyelesaian, biaya dan persyaratan semakin deras muncul. Karena itu, aparat BPN seharusnya profesional, bukan sekedar tahu masalah pengukuran atau peralihan hak atas tanah (Ratminto & Winarsih 2005: 43). Di samping itu, jika ditinjau dari administrasi manajemen juga perlu direformasi mengingat ada kelemahan dalam pengarsipan. Hal ini terbukti dengan adanya sertifikat ganda maupun adanya sertifikat asli tetapi terdapat kesalahan prosedur, sebagaimana terkuak dalam berbagai kasus di bidang pertanahan, telah menunjukkan bahwa administrasi manajemen di BPN masih jauh dari yang diharapkan. Mengacu pada keppres no. 34 tahun 2003 terdapat empat (4) prinsip pokok dalam reformasi pertanahan yaitu (1) reformasi terhadap struktur organisasi; (2) reformasi tentang pelayanan publik; (3) reformasi terhadap administrasi manajemen; dan (4) reformasi terhadap finansial/pembiayaan. Berkaitan dengan keempat prinsip pokok dalam reformasi Pertanahan dikaitkan dengan konflik/sengketa pertanahan dilihat dari substansinya maka penulis ingin melihat implementasi reformasi pelayanan publik. Dalam hal ini badan pertanahan nasional (BPN) sebagai badan yang semestinya dapat menerbitkan dokumen legal (sertifikat) yang dibutuhkan oleh setiap warga negara yang sebelumnya telah memiliki bukti lama atas hak tanah mereka (*petok*, *letter C*, *girik*, *kikitir*, dan sebagainya).

Semarang merupakan salah satu kota di provinsi Jawa tengah yang terdapat banyak kasus di bidang pertanahan. Salah satu kasus yang menarik perhatian dan pemerintah kota Semarang turun tangan langsung adalah masalah penggusuran tanah warga Gisikdrono. Berkaitan dengan reformasi tentang pelayanan publik, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di BPN kota Semarang?; dan (2) upaya-upaya apa saja yang sudah dilakukan BPN Kota Semarang dalam rangka peningkatan pelayanan publik?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di BPN kota Semarang dan menggambarkan upaya-upaya apa saja yang sudah dilakukan BPN kota Semarang dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Signifikansi penelitian adalah, (1) akademis yaitu untuk memperluas wawasan berpikir penulis terhadap persoalan di bidang pertanahan; (2) praktis, penelitian ini memberikan kontribusi kepada BPN

kota Semarang pada khususnya dalam hal reformasi tentang pelayanan publik berkaitan dengan pengurusan pendaftaran tanah dan sertifikasi tanah. Juga memberikan masukan kepada badan pertanahan nasional yang lain; dan (3) sosial, penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi perbaikan kondisi pada BPN-BPN pada umumnya.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan adalah metode kualitatif, dengan tipe penelitian deskriptif analisis. Hal ini berangkat dari pemaknaan pendekatan penelitian kualitatif itu sendiri bahwa metodologi penelitian merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan data perilaku yang diamati. (Moleong 2000: 3) Kemudian Kirk dan Miller memberikan definisi bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam LPS yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut bahwasannya dan dalam pengistilahannya. Senada dengan yang dikemukakan oleh Moleong, Azwar juga mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah (Azwar 2001: 5–6). Penelitian deskripsi ini mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena (Nasir 1999: 63–64). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Salah satu jenis teknik ini adalah *sample purposif* (*purposive random sampling*). Menurut Neumann sampel *purposive* ini merupakan jenis penarikan sampel untuk tujuan khusus yaitu situasi yang: (1) untuk memilih kasus-kasus yang informasinya bersifat khusus; (2) untuk memilih anggota-anggota yang sulit dicapai; dan (3) ingin mengidentifikasi kasus-kasus khusus untuk investigasi yang lebih mendalam (Neumann 2000: 198).

Informan penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan proses pendaftaran dan sertifikasi tanah. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian. Dalam hal ini data primer berupa hasil wawancara

dan observasi. Di samping data primer, data sekunder juga digunakan berupa literatur atau data-data yang relevan dengan penelitian ini. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, observasi, dan kuesioner. Dalam penelitian ini, hasil-wawancara, observasi dan kuesioner tentang persepsi masyarakat terhadap kebijakan reformasi pelayanan publik di kota Semarang yang telah didapatkan, disajikan secara menyeluruh kemudian dipilih data yang diperlukan dan dikelompokkan menurut informasi yang telah disusun. Apabila didapatkan data masih kurang sehingga dilakukan penyempurnaan data dengan menggali, mencari kembali melalui wawancara dan setelah itu dilakukan analisa terhadap data yang ada. Untuk perhitungan IKM perhitungannya mengikuti rumus menpan: kep/25/M.Pan/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Masing-masing mempunyai skor sebagai berikut:

- Sangat baik : 4
Baik : 3
Kurang baik : 2
Tidak baik : 1

Penentuan variabel kelas mengikuti rumus $I = R/K$ di mana:

- I : Interval kelas
K : Jumlah kelas = 4
R : Nilai tertinggi – nilai terendah ($4 - 1 = 3$)
 $I = R/K$
 $= 3/4 = 0,75$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kualitas pelayanan maka diasumsikan batas nilai tertinggi 4 kelas = 100, sehingga batas nilai terbawah diperoleh dari $100/4 = 25$, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dan nilai interval konversi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai interval konversi} &= \text{nilai interval} \times \text{nilai dasar} \\ &= 0,75 \times 25 \\ &= 18,75\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai interval dan nilai konversi, maka dapat diketahui kategori-kategori unsur pelayanan dan kinerja unit pelayanan, sebagaimana tabel 1 berikut.

Nilai indeks kualitas pelayanan (IKP) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKP terhadap 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \\ &= 1/15 \\ &= 0,06\end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKP digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus:

$$\text{IKP} = \text{nilai unsur pelayanan} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$$

Nilai unsur pelayanan diperoleh dengan rumus:

$$\text{Nilai unsur pelayanan} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total nilai unsur yang terisi}}$$

Kemudian IKP dikonversikan dengan nilai dasar (25) untuk mengetahui hasil nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM) sehingga dapat diketahui kategori mutu pelayanan.

Hasil Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan dalam pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik maka dikenal suatu metode untuk memudahkan penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan, artinya metode ini digunakan sebagai pedoman atau rujukan atau bahan acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan, dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan atau kinerja kantor pertanahan kota Semarang dalam pelayanan

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval ($I = R/K$)	Nilai interval konversi ($I \times \text{nilai dasar}$)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–1,75	25,00–43,75	D	Tidak baik
2	1,76–2,50	43,76–62,50	C	Kurang baik
3	2,51–3,25	62,51–81,25	B	Baik
4	3,26–4,00	81,26–100	A	Sangat baik

Sumber: keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no: kep/25/M.Pan/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

publik, di mana peneliti ingin mengetahui setelah reformasi pelayanan publik apakah pelayanan publik lebih baik sesuai dengan yang diharapkan pemerintah. Hal ini juga sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (kepmenpan No. 63 tahun 2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik). Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah IKM, yang mana hasil dari penelitian ini akan mengetahui sejauhmana tingkat kualitas atau kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tabel 2 di bawah ini akan memperlihatkan nilai unsur-unsur pelayanan sebanyak 15 (lima belas) item.

Tabel 2.
Nilai Unsur-unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kehandalan atau " <i>Reliability</i> "	
	– Kecepatan Pelayanan	2,08
	– Ketepatan Jadwal Pelayanan	2,28
	– Kesederhanaan Prosedur	2,32
2.	Daya Tanggap dan Sensitivitas atau " <i>Responsiveness and Sensitivity</i> "	2,04
	– Kemampuan Petugas Menyelesaikan Masalah	2,28
	– Kemampuan Petugas Memberikan Informasi yang Jelas	
3.	Jaminan atau <i>Assurance</i>	
	– Keterampilan Petugas Melaksanakan Pekerjaan	2,4
	– Kepastian Biaya Pelayanan	2,24
	– Kejelasan Wewenang dan Tanggung Jawab Petugas Melaksanakan Pelayanan	2,36
4.	Perhatian atau <i>Emphaty</i>	
	– Pelayanan yang tidak diskriminatif	1,8
	– Kebersihan, Kerapihan, Keramahan dan Kesopanan dalam Penyelenggaraan dan Penyelesaian Pelayanan	2,96
	– Tingkat Kesesuaian Biaya	2,32
5.	Bukti Langsung atau <i>Tangible</i>	
	– Ketersediaan sarana Penunjang Pelayanan	3,08
	– Persyaratan Teknis dan Administrasi untuk Mendapatkan Pelayanan	2,24
	– Kenyamanan bagi Penerima Pelayanan	3,04
	– Kemampuan Petugas Pelayanan	2,96
	Jumlah	36,76

Sumber: data primer yang diolah, tahun 2008

Berdasarkan tabel di atas maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai Indeks Unit Pelayanan = Nilai Unsur Pelayanan × Nilai Rata-rata tertimbang:

$$(2,08 \times 0,06) + (2,28 \times 0,06) + (2,32 \times 0,06) + (2,04 \times 0,06) + (2,28 \times 0,06) + (2,4 \times 0,06) + (2,24 \times 0,06) + (2,36 \times 0,06) + (1,8 \times 0,06) + (2,96 \times 0,06) + (2,32 \times 0,06) + (3,08 \times 0,06) + (2,24 \times 0,06) + (3,04 \times 0,06) + (2,96 \times 0,06) = 2,184$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversikan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Indeks Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 2,184 \times 25 \\ &= 54,6 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh mutu pelayanan pada kategori C atau kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan berada pada kisaran nilai interval konversi antara 43,75–62,50 yang didasarkan pada tabel kategori IKM. Penilaian masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik di kantor pertanahan kota Semarang berdasarkan IKM atau indeks kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Hal ini menunjukkan bahwa kantor pertanahan kota Semarang kurang baik di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu sekiranya hal ini menjadi perhatian bagi kita semua terutama pemerintah untuk lebih meningkatkan atau mengoptimalkan potensi yang dimiliki demi peningkatan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga menumbuhkan rasa percaya atau tingkat kredibilitas yang cukup tinggi kepada pemerintah.

Sesuai dengan konsep pelayanan prima sebagaimana reformasi pelayanan publik yang sedang diterapkan oleh pemerintah maka hasil penelitian ini dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dari birokrasi pemerintah khususnya kantor pertanahan kota Semarang masih cukup jauh dari yang diharapkan. Dengan kata lain, konsep pelayanan prima belum bisa diterapkan atau diimplementasikan. Sebagaimana kita ketahui bahwa konsep pelayanan prima mengacu pada nilai mutu pelayanan A, sementara kantor pertanahan kota Semarang hanya menempati posisi mutu pelayanan C, yang berarti harus ditingkatkan secara berkelanjutan supaya mutu pelayanan menjadi meningkat, paling tidak menempati posisi B.

Menurut Harry Purnomo bahwa upaya-upaya yang telah dilakukan oleh kantor pertanahan kota Semarang dalam peningkatan pelayanan publik adalah, (1) peningkatan infrastruktur; (2) pembuatan

anjungan pelayanan mandiri (APM) pada awal tahun 2008; (3) penambahan AC (pendingin ruangan) di ruang tunggu; dan (4) pembuatan layar di bagian pengukuran sehingga mempermudah masyarakat dalam mengetahui posisi lokasi.

Adapun upaya-upaya dalam pembinaan dan peningkatan SDM, yaitu (1) pembinaan petugas pencatat akta tanah (PPAT) dan camat sebanyak 1 (satu) kali dalam setahun se-kota Semarang; (2) pembinaan karyawan kantor pertanahan kota Semarang minimal 1 (satu) kali dalam setahun, tahun 2008 diselenggarakan pada tanggal 29-30 Agustus 2008 bertempat di Magelang; dan (3) pengarah setiap Senin pagi oleh kepala kantor pertanahan terhadap kasi-kasi.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan (bagian hak tanah dan pendaftaran tanah) yaitu: (1) pada waktu pengukuran ternyata pemohon tidak berada di tempat; (2) pada waktu petugas datang untuk mengukur ternyata tanah yang mau diukur belum ada batas-batasnya; dan (3) untuk panitia A (pengukuran tanah) setelah dicocokkan dengan di kelurahan ternyata tidak pas (wawancara dengan Harry Purnomo, SIP, kasubsi pendaftaran tanah kantor pertanahan kota Semarang, pada hari Kamis, 14 Agustus 2008, Pukul 14.15 WIB).

Pembahasan

Indikator reformasi pelayanan publik, ditinjau dari asas pelayanan publik yang berkualitas dapat diukur dengan: (1) kehandalan atau *reliability*, dengan indikator kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal, dan kesederhanaan prosedur; (2) daya tanggap dan sensitivitas atau *responsiveness and sensitivity* indikatornya adalah kemampuan petugas dalam menyelesaikan keluhan/masalah dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas; (3) jaminan atau *assurance* indikatornya keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan, kepastian biaya pelayanan, dan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (4) perhatian atau *emphaty*, dengan indikator pelayanan yang tidak diskriminatif, kebersihan, kerapian, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, serta tingkat kesesuaian biaya; dan (5) bukti langsung atau *tangible* indikatornya adalah ketersediaan sarana penunjang pelayanan, persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayanan, kenyamanan bagi penerima pelayanan, dan kemampuan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan 25 responden di mana indeks kepuasan masyarakat dengan nilai 54,6 menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kategori C atau kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan berada pada kisaran nilai interval konversi antara 43,75-62,50 yang didasarkan pada tabel kategori IKM. Hal ini menunjukkan bahwa kantor pertanahan kota Semarang kurang baik di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka hasil penelitian ini dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dari birokrasi pemerintah khususnya kantor pertanahan kota Semarang masih cukup jauh dari yang diharapkan. Dengan kata lain, konsep pelayanan prima belum bisa diterapkan atau diimplementasikan. Sebagaimana kita ketahui bahwa konsep pelayanan prima mengacu pada nilai mutu pelayanan A, sementara kantor pertanahan kota Semarang hanya menempati posisi mutu pelayanan C, yang berarti harus ditingkatkan secara berkelanjutan supaya mutu pelayanan menjadi meningkat, paling tidak menempati posisi B.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yaitu kuesioner dan wawancara, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian berkaitan dengan pelayanan publik. Pertama, ditinjau dari dimensi kehandalan atau *reliability* yang perlu mendapat perhatian adalah kecepatan dan ketepatan jadwal pelayanan. Berdasarkan temuan dilapangan menunjukkan bahwa pengurusan setiap hari jumlahnya mencapai ratusan, sementara petugasnya hanya 3 yaitu 1 (satu) korektor, 1 (satu) pembantu korektor dan 1 (satu) petugas setor bayar, sehingga ketelitian petugas berkurang. Dampaknya, dapat menyebabkan tidak semua berkas pemohon terjamin persyaratan kelengkapannya. Untuk itu, perlu ketelitian pemohon sendiri. Di satu sisi, tidak setiap pemohon menguasai atau paham mengenai semua persyaratan, sehingga kadang-kadang pemohon cuma diam, tidak melakukan pengecekan sampai sejauhmana berkas permohonannya, apalagi kalau berkas permohonan masih kurang lengkap, karena kekurangan persyaratan tidak akan diproses permohonannya. Hal ini yang menjadi penyebab utama keterlambatan baik pengukuran maupun proses sertifikat. Sementara, jika pemohon bertanya kepada petugas, tidak setiap petugas menjawab dengan baik, tidak jarang pemohon justru dilempar ke petugas yang lain. Hal ini justru menimbulkan kebingungan lagi. Oleh karena itu, petugas di bagian depan harus ditambah jumlahnya untuk memperlancar pengurusan. Juga mengenai prosedur hendaknya lebih dipermudah dan disosialisasikan kepada masyarakat secara

luas. Baru sekitar 3 (tiga) tahun dibuat prosedur atau tata cara permohonan dalam bentuk selebaran atau pamflet, tetapi masyarakat masih banyak yang tidak mengetahuinya, termasuk adanya anjungan pelayanan mandiri (APM) yang dibuat pada awal tahun 2008, di mana APM berupa komputer untuk melakukan pengecekan sampai di mana berkas permohonan diproses.

Kedua, ditinjau dari dimensi daya tanggap dan sensitivitas (*responsiveness and sensitivity*) maka yang perlu mendapat perhatian adalah kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas. Tidak setiap petugas menguasai betul semua persoalan di bidang pertanahan sehingga berdampak pada pelayanan yang tidak baik kepada pemohon atau masyarakat, di samping itu, tidak setiap petugas mengetahui dan menguasai bidang yang lain sehingga setiap ada pertanyaan dari pemohon maka sering kali dilempar atau disuruh bertanya ke petugas lain atau bagian informasi. Sayangnya, bagian informasi karena keterbatasan ruangan maka letaknya (petugas) membelakangi pemohon sehingga masyarakat atau pemohon banyak yang tidak mengetahui keberadaan bagian informasi. Hal ini tentu saja perlu ditingkatkan kemampuan dan keterampilan petugas baik melalui pendidikan formal (meneruskan ke jenjang yang lebih tinggi) atau mengikuti pelatihan-pelatihan yang nantinya bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana penjelasan Evy Herawati, bahwa jumlah PNS di kantor pertanahan kota Semarang berjumlah 139 orang dengan pendidikan formal rata-rata lulusan SMA sebanyak 68 orang atau 48,9%, posisi kedua di tempati dengan lulusan S1 sebanyak 37 orang (26,6%) dan menyusul berikutnya lulusan D3 sebanyak 11 orang (7,9%). Pada Tahun 2008, tidak ada PNS di kantor pertanahan kota Semarang yang sedang meneruskan pendidikan formal. Hal ini perlu mendapat perhatian bagi kepala kantor pertanahan kota Semarang untuk lebih mendorong stafnya guna meningkatkan pendidikan formal karena hal ini mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kemampuan dalam bidang pertanahan secara keseluruhan, tidak hanya yang menjadi pekerjaan rutin sehari-hari. Di samping itu, juga perlu adanya insentif dana untuk menggerakkan staf supaya tertarik dan berminat meneruskan pendidikan formal maupun mengikuti pelatihan karena keterbatasan dana/biaya pendidikan menjadi salah satu faktor penghambat pegawai dalam

meneruskan pendidikan. (wawancara Evy Herawati, SH., M.Hum, kepala subbagian tata usaha, pada hari Selasa, 5 Agustus 2008, pukul 13.30).

Ketiga, ditinjau dari dimensi jaminan atau *assurance*, maka yang perlu mendapat perhatian adalah kepastian biaya pelayanan. Hendaknya segala pembiayaan harus transparan sudah disebutkan terlebih dahulu sehingga tidak ada lagi biaya-biaya tambahan. Untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat, sebetulnya di dinding dekat loket-loket sudah dicantumkan biaya pengurusan tanah maupun dalam pamflet atau selebaran sudah ada. Tetapi yang perlu dicermati justru petugas ketika datang untuk melakukan pengukuran tanah meminta uang dengan dalih untuk transport padahal transportasi pada saat pengukuran sudah termasuk biaya keseluruhan, ada juga petugas yang meminta uang dengan alasan untuk dana PMI yang besarnya mencapai ± Rp 50.000,00. Sangat disayangkan bahwa petugas atau pegawai mulai dari Kasi ke bawah biasanya yang meminta tambahan uang padahal pejabat di atasnya tidak mengetahui uang tersebut dan tidak pernah meminta tambahan uang. Oleh karena itu, perlu adanya kontrol dari pejabat untuk menindak petugas atau staf yang meminta tambahan uang dengan alasan apapun.

Keempat, ditinjau dari dimensi perhatian atau *emphaty*, maka yang perlu mendapat perhatian adalah pelayanan yang tidak diskriminatif. Siapapun yang melakukan permohonan hendaknya diproses terlebih dahulu. Jika ada berkas pemohon yang kurang lengkap, petugas langsung menerangkan dengan jelas sehingga besok paginya atau pada hari itu juga si pemohon bisa langsung melengkapi kekurangannya. Di samping itu, pemohon juga harus aktif dengan melakukan pengecekan lewat komputer yang telah disediakan untuk mengetahui sampai sejauhmana berkas permohonannya diproses, si pemohon juga harus aktif bertanya kepada petugas. Di lain pihak, petugas harus mampu menerangkan dengan jelas. Petugas harus melayani dengan arif dan bijak, tanpa membedakan masyarakat biasa dengan notaris atau orang yang mempunyai hubungan kekeluargaan, kekerabatan sehingga pelayanan kepada masyarakat pada umumnya akan baik.

Kelima, ditinjau dari dimensi bukti langsung atau *tangible*, maka yang perlu mendapat perhatian adalah kesiapan petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dalam menguasai bidang pertanahan, sehingga perlu menempuh pendidikan formal yang lebih tinggi maupun mengikuti pelatihan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan 25 responden di mana indeks kepuasan masyarakat dengan nilai 54,6 menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kategori C atau kurang baik. Berdasarkan hasil pengumpulan data yaitu kuesioner dan wawancara, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian berkaitan dengan pelayanan publik. Pertama, ditinjau dari dimensi kehandalan atau *reliability* yang perlu mendapat perhatian adalah kecepatan dan ketepatan jadwal pelayanan. Kedua, ditinjau dari dimensi daya tanggap dan sensitivitas (*responsiveness and sensitivity*) maka yang perlu mendapat perhatian adalah kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas. Ketiga, ditinjau dari dimensi jaminan atau *assurance*, maka yang perlu mendapat perhatian adalah kepastian biaya pelayanan. Keempat, ditinjau dari dimensi perhatian atau *emphaty*, maka yang perlu mendapat perhatian adalah pelayanan yang tidak diskriminatif. Kelima, ditinjau dari dimensi bukti langsung atau *tangible*, maka yang perlu mendapat perhatian adalah kesiapan petugas pelayanan.

Saran

Pelayanan publik di kantor pertanahan kota Semarang perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan konsep pelayanan prima yaitu mendapat kategori mutu A, untuk itu perlu adanya pembaharuan di antaranya, (1) petugas di bagian pertama (pengecekan kelengkapan permohonan perlu ditambah dari 3 (tiga) petugas menjadi minimal 5 (lima) petugas; (2) perlu adanya kontrol dari pejabat di atasnya apabila ada petugas yang meminta uang tambahan; dan (3) perlu peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas melalui pendidikan formal atau mengikuti pelatihan-pelatihan.

Daftar Pustaka

- Azwar, S (2001) Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, LJ (1995) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neumann, LW (1997) Social Research Method: Qualitative & Quantitative Approach. Boston: Allyn Bacon.
- Ratminto & Winarsih, AS (2005) Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarjita (2005) Teknik & Strategi Penyelesaian Sengketa Pertanahan. Yogyakarta: Penerbit TuguJogya Pustaka.
- <http://dauzsy.wordpress.com/2007/08/18/esai-bom-waktu-sengketa-agraria/>. [Diakses 3 Maret 2008]
- Tap MPR No. IX/MPR/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan SDA.