

KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT PERALIHAN HAK TANAH HASIL JUAL-BELI DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I

Dewi Rizky Rachmawati

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

Land service is one part of the administration service that has become a negative issue in its implementation. The issues of the duration service process, the high cost up to the extortion are often done by the officer and they causing the quality of land services is bad deemed. This research was conducted with the aim to describe how the service management quality of the transitional certificate of land rights from the sale and purchase in Surabaya Land Office. The type of research is descriptive qualitative. The location of this research is in Land Office of Surabaya City. The determination technical of informants using purposive sampling continued to snowball sampling. The technical of collecting data uses observation, interviews, and documentation. The technical of data validity using triangulation sources. The technical of data analyze using data reduction, data presentation, and conclusion. The result of this study indicates that the quality of land service is overall good enough. Factors that affect the quality of service is the human resources (HR), organizational structure, and service system.

Keywords: Public service, service quality, service land of certificates

Pendahuluan

Banyak konsep yang dimunculkan oleh para ahli jika berbicara tentang pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan suatu upaya dari negara yang ditanggungjawabkan kepada aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan dasar dan memberikan hak-hak sipil kepada setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

Aparatur pemerintah/birokrat sebagai penyedia layanan bagi masyarakat selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu. Menurut Osborne dan Plastrik dalam Sinambela, ada 10 prinsip untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan publik, salah satunya adalah pemerintahan milik masyarakat (Sinambela, 2008:4). Masyarakat memiliki wewenang untuk mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrat. Sehingga birokrat diharapkan memiliki komitmen dan responsivitas yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendapat tersebut di dukung oleh pernyataan Lukman dalam buku Harbani Pasolong, yang menyebutkan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani (Harbani Pasolong, 2010:134).

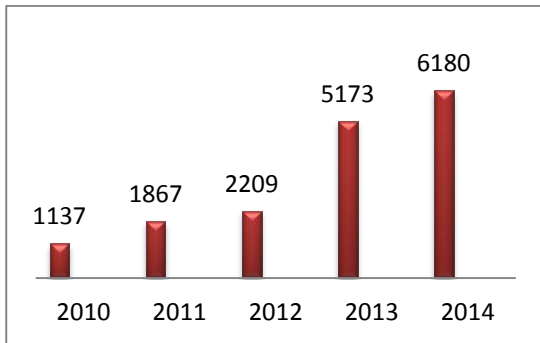
Namun kenyataannya keadaan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia jika dilihat sistem pemerintahan dan kualitas pelayanannya pun masih tergolong jauh dari kata baik. Pelayanan publik di Indonesia yang lekat dengan *image* buruk tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pola pikir

para pejabat publik yang seharusnya melayani masyarakat, justru ingin balik dilayani.

Pola pikir tersebut semakin memperburuk pelayanan publik walaupun sarana dan prasarana yang tersedia sudah bagus. Padahal seperti yang kita ketahui bahwa sejatinya birokrasi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan atau pelayanan publik dan bukan malah sebaliknya. Jadi sudah seharusnya penyedia layanan (birokrat) merubah *mindset* masa lalu dimana rakyat yang diposisikan sebagai obyek yang tidak memiliki hak untuk menuntut. Aparatur pemerintah sepanjang sejarah perkembangannya di Indonesia belum pernah terbiasa memosisikan diri sebagai pelayanan masyarakat (Sinambela, 2008:90-91).

Akibat dari pola pikir penyedia layanan yang memperburuk pelayanan publik tersebut menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Mulai banyak sekali pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat kepada lembaga pengawas pelayanan publik sebagai bentuk kekecewaan masyarakat terhadap instansi penyedia layanan publik.

Salah satu lembaga negara yang bertugas sebagai pengawas pelayanan publik di Indonesia adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional. Banyaknya pengaduan dan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari masyarakat yang diterima oleh ORI mengindikasikan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih buruk. Berikut adalah data yang menunjukkan banyaknya laporan pengaduan masyarakat dari seluruh nusantara yang diterima oleh ORI dari tahun 2009 sampai tahun 2014.



Sumber : www.ombudsman.go.id

Grafik I.1

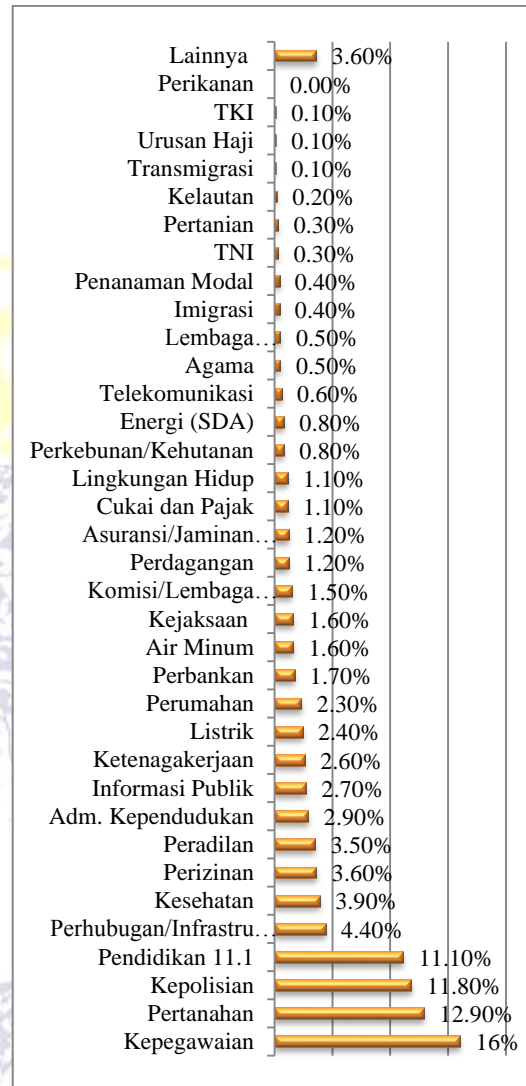
Grafik Laporan/Pengaduan Masyarakat kepada Ombudsman RI Periode Tahun 2010-2014

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa laporan pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan banyaknya laporan/pengaduan masyarakat yang telah tercantum pada data ORI diatas semakin membuktikan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia yang diberikan kepada masyarakat oleh lembaga penyedia layanan publik.

Dari kelompok-kelompok pelayanan publik yang telah disebutkan dalam Kepmenpan RI No. 63 tahun 2003, pelayanan administratif merupakan pelayanan yang paling banyak mendapat citra buruk di mata masyarakat. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, termasuk didalamnya adalah pelayanan pertanahan yang juga merupakan pelayanan publik yang banyak menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat.

Pertanahan merupakan aspek regulasi dan legalitas dari berbagai bidang kegiatan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah melalui prosedur tertentu. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 telah diamanatkan pada pasal 33 ayat 3 bahwa bumi (tanah), air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat.

Buruknya kualitas pelayanan pertanahan di Indonesia dibuktikan dengan banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat. Berikut adalah data jumlah pengaduan berdasarkan substansi pengaduan yang dilaporkan kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2014.



Sumber: Ombudsman RI

Grafik I.2

Grafik Laporan Pengaduan berdasarkan Substansi Pengaduan kepada Ombudsman RI tahun 2014

Dari grafik I.2 diatas dapat diketahui bahwa pertanahan termasuk jenis pelayanan yang paling banyak diadukan dibuktikan dengan posisi kedua yang ditempati setelah masalah kepegawaian. Dimana masalah pertanahan yang dilaporkan meliputi permasalahan ganti rugi tanah/lahan, pelayanan pembuatan sertifikat tanah, pengukuran tanah, sertifikat ganda, sengketa pertanahan, dll.

Pelayanan pertanahan yang bermasalah juga banyak terjadi di wilayah Jawa Timur khususnya di Kota Surabaya. Banyak keluhan yang ditujukan oleh masyarakat untuk Kantor Pertanahan atas pelayanan pertanahan yang tidak sesuai prosedur yang kemudian dilaporkan pada Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur. Berikut

adalah data jumlah pengaduan berdasarkan instansi terlapor.

Salah satu permasalahan dalam pelayanan pertanahan di Indonesia adalah masalah kesulitan mengurus sertifikat tanah. Sertifikat tanah merupakan bukti kepastian hukum atas hak kepemilikan tanah. Proses mendapatkan sertifikat tanah sebenarnya tidak terlalu rumit, tetapi pelayanan dari oknum BPN sendiri yang terkesan berbeli-belit. Masalah kesulitan mendapatkan kepastian hukum atas tanah ini dibuktikan dari 85,8 juta jumlah bidang tanah di Indonesia, hanya 40,6 juta bidang tanah yang sudah bersertifikat (RRI, 2015). Itu berarti sebanyak 45,2 juta bidang tanah di Indonesia belum memiliki kepastian hukum yang sah. Kesulitan mengurus sertifikat tanah juga kerap terjadi pada pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

Buruknya kualitas pelayanan publik terutama pelayanan pertanahan telah menjadi rahasia umum di negara ini. Bentuk kekecewaan masyarakat atas pelayanan pertanahan tersebut dapat dilihat juga dari berbagai bentuk luapan masyarakat yang diluapkan ke berbagai media massa baik yang dimuat dalam media cetak seperti koran maupun dalam media elektronik seperti yang banyak dimuat oleh internet yang bisa diakses oleh siapa saja. Berikut adalah keluhan masyarakat yang dimuat dalam media elektronik :

“... ada masyarakat yang ikut menyampaikan kekesalannya terhadap pelayanan BPN Surabaya, “waktu pelayanan tertulis 7 menit tapi sampai 2 jam kok nggak selesai-selesai” kata Dani warga Manukan, Tandes, Surabaya yang hendak mengurus balik nama.

Warga lainnya juga ikut bicara atas kejanggalan pelayanan BPN Surabaya:

“tentangga saya ngurusnya cuma sehari. Kasus yang saya alami sama, tapi sudah 3 minggu saya bolak-balik belum selesai. Apa harus bayar duit dulu?” cetus Irul warga Sidotopo, Surabaya.

Sumber : detiknews.com dimuat pada tanggal 27 Juni 2014

Bukan hanya lamanya pelayanan pertanahan yang diberikan BPN Surabaya tetapi juga banyak terdapat pungutan-pungutan liar yang terjadi bahkan dikawasan kantor pertanahan Surabaya. Seperti yang diberitakan oleh harian Jawa Pos selama tiga edisi berturut-turut yang memuat tentang pungutan liar yang terjadi di kantin Kantor Pertanahan Kota Surabaya. Yakni sebagai berikut :

Seorang petugas perempuan bercerita bahwa dirinya sudah memasukkan berkas plus uang pelicin di loket. Tapi ketika masuk, berkas itu ngedon dan tidak diproses. Dia lantas menghubungi pegawai yang menangani proses itu. “Masih sibuk mbak, belum sempat. Banyak

yang diketik”, ujar perempuan berkerudung itu yang menirukan perkataan pegawai.

Perempuan tersebut tidak ambil pusing. Dia lantas menyampaikan kepada pegawai itu bahwa dirinya titip berkas tersebut. “*Habis aku omongi ngono*, dua hari berkasku langsung masuk Kasi”, ucapnya.

“*Pokoke tinggal ngomong titip*, langsung diproses”, lanjutnya. Kata titip itu berarti menyerahkan berkas kepada orang dalam dengan imbalan tertentu setelah pengurusan rampung.

Sumber : Jawa Pos edisi Senin, 30 Maret 2015

Kegiatan pelayanan sertifikat tanah salah satu diantaranya adalah pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah. Peralihan hak atas tanah adalah kegiatan kepastian hukum yang bertujuan untuk mengalihkan hak atas tanah dari satu pihak ke pihak yang lain. Peralihan hak atas tanah dibagi menjadi empat, yakni peralihan hak atas tanah yang berasal dari waris, jual-beli, hibah, dan lelang. Permohonan sertifikat peralihan hak atas tanah yang paling sering diajukan masyarakat adalah peralihan hak atas tanah yang berasal dari jual-beli sebanyak 8177 sertifikat yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah kualitas pelayanan publik mengenai hal kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menggambarkan dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan publik mengenai hal kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu dan temuan baru atau riset dalam studi Ilmu Administrasi Negara, terutama yang mengkaji tentang kualitas pelayanan pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada penelitian ini fokusnya adalah bagaimana mengukur kualitas pelayanan publik terutama pada masyarakat yang mengajukan permohonan sertifikat peralihan hak atas tanah yang berasal dari hasil jual-beli.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan membawa hasil yang dapat memberikan solusi atau pemecahan bagi masyarakat dalam permasalahan pelayanan publik, Khususnya pelayanan publik dibidang pertanahan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan

kepada instansi terkait untuk lebih mengoptimalkan program-program serta pelayanan-pelayanan yang dilaksanakan terutama upaya untuk melakukan perubahan dan meningkatkan perwujudan pelayanan berbasis masyarakat karena instansi publik melayani publik yakni masyarakat.

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goetsch Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut sumber daya manusia, proses dan lingkungannya (Zulian Yamit, 2001:8).

Kualitas menurut Crosby adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan disyaratkan atau distandarkan. Suatu pelayanan memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan (Nasution, 2005:3).

Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* dan Crosby mendefinisikan kualitas sebagai *conformance to requirement*, maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Suatu perusahaan atau instansi harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan atas suatu produk atau pelayanan yang akan dilakukan (Nasution, 2005:3).

Kualitas menurut Feigenbaum adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk (Nasution, 2005:3).

Menurut Garvin, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Nasution, 2005:3).

Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Produk dalam hal ini bisa juga berarti dengan jasa atau pelayanan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama yakni, teknologi,

psikologis, waktu, kontraktual, dan etika (Nasution, 2005:2).

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Fitzsimmons mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu (Sedarmayanti, 2009:253):

1. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), adalah pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (empati), merupakan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Zethaml membagi dimensi tolok ukur kualitas pelayanan sebagai berikut (Sedarmayanti, 2009:254):

1. *Tangibles* (terjamah), fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliability* (handal), kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kemauan membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. *Courtesy* (sopan), sikap/perilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/hubungan pribadi.
6. *Credibility* (jujur), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (aman), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Acces* (kemudahan), untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9. *Communications* (komunikasi), kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the Costumer* (mengerti akan pelanggan), melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi perbaikan kualitas pelayanan menurut Gaspersz yakni (Sedarmayanti, 2009:257):

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan.
4. Tanggung jawab.
5. Kelengkapan.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan.
8. Pelayanan pribadi.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Berry dan Pasuraman juga mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas jasa antara lain sebagai berikut (Nasution, 2005:5):

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari dimensi-dimensi kualitas yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik adalah *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati/kemudahan). Suatu layanan dikatakan berkualitas baik jika dimensi-dimensi tersebut melebihi dengan apa yang diharapkan.

Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan bukti fisik yang nyata terlihat dalam proses pelayanan berlangsung. Pengertian *tangibles* menurut Berry dan Parasuraman, dimensi bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,

pegawai, dan sarana komunikasi (Nasution, 2005:5). Dari pengertian para ahli mengenai bukti fisik dapat diketahui bahwa bukti fisik merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling mudah diketahui karena keberadaannya dapat dilihat dan dirasakan secara nyata oleh masyarakat langsung. Indikator dari dimensi bukti fisik antara lain adalah ketersediaan, kelengkapan, dan kenyamanan sarana dan prasarana yang disediakan pihak penyedia layanan, penampilan petugas, kedisiplinan petugas, serta kemudahan pemohon/pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* berkenaan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang diatur dalam standar pelayanan maupun peraturan yang berlaku. Pendapat lain yang senada dikemukakan oleh Fandy Tjptono (1997) dalam bukunya yang kemudian dikutip oleh Hardiyansyah, keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Hardiyansyah, 2011:53). Indikator dalam dimensi keandalan antara lain ialah adanya standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Levinne (1990) dalam Hardiyansyah menyatakan bahwa *responsiveness* atau responsivitas mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan (Hardiyansyah, 2011:53). Fitzsimmons juga menyatakan pendapat serupa bahwa *responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat (Sedarmayanti, 2009:253). Dari pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* yang artinya daya tanggap merupakan alat ukur kualitas pelayanan yang melihat sampai seberapa kemampuan penyedia layanan dalam menanggapi pengguna layanan yang memerlukan bantuan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* ialah melihat kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan agar pengguna layanan merasa aman dan dapat percaya kepada petugas. Dengan memberikan jaminan-jaminan yang mendukung proses pelayanan berlangsung seperti ketepatan waktu pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan lain-lain. Jika dilihat dari pendapat para ahli seperti yang dikemukakan oleh Berry dan Parasuraman, jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan (Nasution, 2005:5). Indikator dari dimensi *assurance* adalah

jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya, dan dapat dipercayanya petugas.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati menurut Fandy Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kemudian Zeithaml dan kawan-kawan (1990) dalam buku yang sama menjabarkan indikator-indikator dalam dimensi empati yakni sebagai berikut (Hardiyansyah, 2011:53):

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
2. Petugas melayani dengan sikap ramah. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
3. Petugas melayani dengan tidak bersikap diskriminatif (membeda-bedakan).
4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yakni menjelaskan, menggambarkan, serta mendeskripsikan kualitas pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Lokasi Penelitian di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan berkembang menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kepengurusan Sertifikat Peralihan Hak Atas Tanah dari Hasil Jual-Beli

Pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah yang berasal dari hasil jual-beli yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sebagai instansi penyedia layanan pertanahan termasuk dalam pelayanan administratif yang artinya adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli dilakukan sebagai upaya untuk melegalkan hak milik atas tanah yang sebelumnya telah terjadi peralihan hak sesuai kesepakatan antara pihak penjual dan pihak pembeli dengan tanda bukti yakni sertifikat tanah.

Dalam penelitian ini, selain menggambarkan pelayanan pertanahan yang

diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I secara umum, peneliti juga telah mengukur kualitas pelayanan khususnya pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang telah dielaborasi sebelumnya. Yang sesuai juga dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Bukti Langsung Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah dari Hasil Jual-Beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Mengenai dimensi bukti fisik jika dilihat dari ketersediaan dan kelengkapan sarana dan fasilitas yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah lengkap dan memadai. Untuk ketersediaan alat bantu pelayanan sebagai sarana pelayanan secara kuantitas cukup memadai. Adanya komputer pada ruang *online* guna membantu proses pelayanan yang harus dilalui oleh pemohon sertifikat melalui kuasa sangat memadai. Selain komputer, tersedia pula alat untuk mengambil nomor antrian dan kios-k *matic* yang sangat berguna dalam pengecekan berkas sehingga masyarakat dapat mengetahui sampai dimana proses pembuatan sertifikat berlangsung.

Selain memadai secara kuantitas, dilihat dari segi kualitas alat bantu yang disediakan pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I juga sudah memadai. Alat bantu yang digunakan untuk memudahkan proses pelayanan berfungsi dengan baik. Kecanggihan alat yang digunakan sudah memenuhi standar dan sistem *online* yang digunakan dalam proses pelayanan untuk pemohon sertifikat yang diwakilkan oleh kuasa berjalan lancar.

Fasilitas ruang pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah sangat lengkap dan memadai. Ruang pelayanan yang disediakan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I terdiri atas loket penerimaan berkas, loket pembayaran, Bank Jatim, loket informasi (*costumer service*), dan loket penyerahan berkas. Terdapat juga ruang tunggu yang lengkap dengan ketersediaan kursi yang cukup memadai dengan pending ruangan dan televisi, serta ruang pengisian formulir yang lengkap dengan informasi tata cara pengisian blanko pengajuan layanan. Ruang ibadah yakni mushola bagi pemohon yang beragama islam disediakan di bagian belakang Kantor Pertanahan yang juga dekat dengan kantin. Pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I juga menyediakan ruang tamu khusus pemohon yang memiliki urusan dengan pegawai. Ruang tamu tersebut disediakan

agar tidak sembarangan orang dapat masuk ke dalam bagian *back office* Kantor Pertanahan Kota Surabaya I demi kenyamanan pegawai. Hal ini sesuai dengan teori tata letak fasilitas atas pertimbangan.

Selain ketersediaan fasilitas yang lengkap, kenyamanan sarana dan prasarana juga sangat diperhatikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Ruang tunggu yang luas, sejuk, dan bersih memberikan kesan nyaman pada pemohon sertifikat termasuk yang terjadi pada kamar mandi yang disediakan.

Dari segi penampilan petugas yang memberikan pelayanan, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I berusaha memberikan yang terbaik. Pihak Kantor Pertanahan secara tegas menuntut kerapian para pegawainya terutama yang bertugas sebagai pegawai loket yang secara langsung dipandang oleh masyarakat. Sebagai upaya agar enak dipandang oleh masyarakat, Kantor Pertanahan membedakan seragam yang digunakan antara petugas *front office* dan *back office*. Hal ini dilakukan agar terlihat menarik dan muncul kesan yang baik dari masyarakat sebagai pemohon sertifikat terhadap pelayanan pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

Secara kedisiplinan pegawai, tidak hanya diberlakukan pada petugas, pihak Kantor Pertanahan memberi tindakan tegas untuk menjaga rasa kedisiplinan pegawai. Hal ini dibuktikan dengan adanya apel yang dilaksanakan setiap pagi dan adanya pemberlakuan hukuman kepada pegawai yang datang setelah apel berjalan. Sikap tegas yang diberlakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I ini berdampak pada ketepatan petugas dalam membuka dan menutup loket pelayanan.

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan diwujudkan dengan adanya prosedur pelayanan yang sederhana, tahap-tahap serta persyaratan yang jelas. Hal ini dilakukan guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengajukan pelayanan sertifikasi tanah secara mandiri tanpa menggunakan biro jasa.

Pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah berusaha sebaik mungkin melakukan inovasi yang mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai pertanahan. Persyaratan untuk segala kepengurusan sertifikat pertanahan telah dipajang pada web resmi Kantor Pertanahan Kota Surabaya. Di ruang tunggu juga telah dipajang besar, kemudian di blanko yang bisa didapatkan di koperasi juga telah dicantumkan.

Kehandalan Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah dari Hasil Jual-Beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Dilihat dari dimensi *reliability*, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah mampu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal ini ialah memberikan pelayanan sesuai dengan motto pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Sesuai dengan pengertian janji pelayanan yang merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Motto pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yakni sederhana, cepat, murah tanpa KKN. Tahap-tahap pelayanan dalam mendapatkan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli yang ditetapkan oleh Kantor Pertanahan sangat mudah dan sederhana. Pemohon tinggal menyerahkan berkas yang benar dan lengkap, lalu membayar biaya pelayanan sesuai dengan yang sudah dihitung dan mengambil sertifikat apabila sudah jadi. Persyaratan-persyaratan yang diminta Kantor Pertanahan Kota Surabaya I termasuk dalam kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli sesuai dengan yang telah diatur pada standar pelayanan.

Selain memberikan pelayanan sesuai dengan motto pelayanan yang telah dijanjikan, pihak Kantor Pertanahan juga memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditentukan. Baik dalam hal biaya pelayanan dan jangka waktu pelayanan yang diberikan.

Biaya yang dibayarkan dihitung sesuai dengan luas tanah dan zona nilai tanah yang akan disertifikatkan, berdasarkan rumus yang telah ditentukan negara pada peraturan pemerintah. Dalam hal kecepatan, jangka waktu selesainya sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli sebenarnya ialah setelah 5 hari kerja. Pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I mampu untuk memberikan pelayanan peralihan hak dengan jangka waktu yang sesuai dengan peraturan. Pada praktiknya petugas mengatakan pada pemohon bahwa sertifikat dapat diambil dengan memberikan estimasi waktu sekitar 5-10 hari kerja demi kenyamanan pemohon.

Kantor Pertanahan Kota Surabaya I menyaring pegawai tidak tetap dengan berbagai rangkaian tes yang harus dilalui oleh calon pegawai. Dapat dilihat bahwa pegawai yang bekerja di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli paling banyak yang memiliki tingkat pendidikan SMA saja. Terkait masalah kemampuan

dan keahlian petugas, pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada pemohon maupun yang bekerja di *back office* semuanya sudah memenuhi standar. Dibuktikan dengan kemampuan petugas yang mampu menjelaskan apa-apa perihal pertanahan dan ahli dalam mengoperasikan komputer dan sistem *online* sebagai alat bantu yang mendukung pelayanan pertanahan.

Kualitas pelayanan dapat terwujud apabila apa yang diberikan penyedia layanan dalam hal ini yakni Kantor Pertanahan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan yakni pemohon sertifikat. Diwujudkan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dengan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan apa yang telah diatur dalam peraturan sah baik Peraturan Pemerintah maupun Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional.

Daya Tanggap Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah dari Hasil Jual-Beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Ketanggapan petugas Kantor Pertanahan Kota Surabaya I khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon yang mengurus sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli sudah cukup baik. Semua pemohon baru datang langsung disambut dengan sigap oleh *security* yang bertugas. Kemudian *security* menanyakan keperluan apa yang akan diurus oleh pemohon, setelah itu pemohon diarahkan untuk mengambil nomor antrian dengan dibantu *security* tersebut dan dipersilahkan untuk menunggu hingga nomornya dipanggil.

Namun ketanggapan dan kepekaan terhadap pemohon sebagai pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I hanya dilakukan oleh *security* saja, tidak dilakukan oleh petugas loket yang juga berhadapan langsung dengan pemohon sertifikat.

Berbicara mengenai kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang datang dari pemohon yang masih kurang paham sudah sangat baik. Petugas mampu menjawab pertanyaan baik masalah teknis, prosedur, maupun yang berkaitan dengan kebijakan. Namun ada kekurangan beberapa petugas dalam menyampaikan jawaban dari pertanyaan pemohon sertifikat. Ada beberapa petugas yang kurang jelas dalam menyampaikan informasi kepada pemohon. hal tersebut disampaikan oleh beberapa responden yang diwawancarai. Menurut pengamatan peneliti, untuk petugas yang bertugas sebagai *customer service* memang terlihat kurang perhatian dan kurang peka jika ada pengguna layanan yang kebingungan.

Untuk penanganan pengaduan, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah menyediakan kotak pengaduan sebagai upaya menampung keluh kesah pemohon sertifikat sebagai pengguna layanan. Namun biasanya masyarakat lebih suka mengadukan langsung pada petugas. Jika masalah yang diadukan tergolong serius, pihak Kantor Pertanahan menerima pengaduan secara resmi tertulis dengan menyerahkan surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Pengaduan yang datang akan segera diupayakan selesai sampai tuntas oleh pihak Kantor Pertanahan.

Salah satu indikator mengukur kualitas melalui dimensi *responsiveness* ialah melihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cermat dan teliti. Dalam pelayanan pertanahan khususnya kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli sangat dibutuhkan kecermatan dan ketelitian ketika memeriksa berkas yang masuk. Dibuktikan oleh pendapat pengguna layanan baik pemohon sendiri maupun yang melalui kuasa, petugas Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang khususnya yang duduk di loket penerimaan berkas terbilang sangat cermat dan teliti. Setiap ada berkas yang kurang atau yang salah, petugas loket selalu bisa mengetahui. Karena jika berkas-berkas yang menjadi persyaratan tidak lengkap atau masih ada yang salah, sertifikat yang diajukan tidak akan bisa diproses sebelum berkas tersebut dilengkapi. Tak menutup kemungkinan juga jika ada pemohon yang memalsukan salah satu berkas, disini sangat dibutuhkan kecermatan dan ketelitian petugas dalam memeriksa berkas yang masuk sebelum pelayanan sertifikat yang diajukan tersebut diproses.

Kualitas pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dilihat dari dimensi daya tanggap masih tergolong kurang. Hal ini berdasarkan pernyataan beberapa responden dari pihak pengguna layanan dan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti selama kurang lebih satu bulan yang mendapati bahwa petugas masih kurang peka dan kurang perhatian kepada masyarakat yang terlihat kebingungan atau kurang paham akan pelayanan kepengurusan sertifikat tanah.

Jaminan Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah dari Hasil Jual-Beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Jaminan atau garansi dibuat untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan sebelum dan sesudah pembelian barang atau jasa sekaligus menuntut perusahaan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I memberikan

jaminan-jaminan seperti ketepatan waktu dan kepastian biaya.

Untuk menjaga ketepatan waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sertifikat pertanahan, pihak Kantor Pertanahan selalu mengirimkan surat pemberitahuan apabila terjadi sesuatu yang dapat menghambat proses pembuatan sertifikat. Kemungkinan masih ada berkas yang salah atau kurang, pihak Kantor Pertanahan akan segera mengkonfirmasi pihak pemohon untuk melengkapi berkas tersebut. Namun jika tidak ada kekurangan atau kesalahan berkas maka proses penyelesaian sertifikat akan selalu selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas. Pentingnya ketepatan dan kepastian jangka waktu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sangat menentukan kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan biaya pelayanan, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah memberikan kepastian biaya pelayanan yang ditagihkan kepada pemohon. Kepastian biaya yang dimaksud adalah dengan memberikan rincian penghitungan biaya yang harus dibayarkan. Biaya yang ditentukan tersebut berdasarkan zona nilai tanah dikalikan dengan luas tanah sesuai dengan yang diatur pada PP no.13 tahun 2010 yang tentunya berlaku pada setiap Kantor Pertanahan diseluruh Indonesia. Untuk pembayaran biaya pelayanan sudah tidak ada lagi biaya yang diterima oleh petugas. Biaya pelayanan yang harus dibayar pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dibayarkan langsung oleh pemohon ke Bank Jatim yang telah disediakan di kantor.

Hal tersebut dilakukan guna menjalankan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepastian biaya harus diinformasikan secara jelas kepada pengguna layanan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima layanan.

Selain jaminan ketepatan waktu dan kepastian biaya, penting adanya kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan untuk melihat kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I ditinjau dari dimensi *assurance*. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah mampu membangun rasa kepercayaan dari pemohon sertifikat termasuk yang mengajukan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli. Dapat dipercayanya petugas dibuktikan dari konsistensi informasi yang diberikan petugas khususnya pada saat memeriksa berkas-berkas yang masuk sebagai persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan sertifikat.

Empati Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah dari Hasil Jual-Beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya telah memberikan pelayanan yang terbaik dengan etika yang baik. Ketika sudah berhadapan dengan pengguna layanan dalam hal ini ialah pemohon sertifikat baik pemohon sendiri maupun kuasa, petugas Kantor Pertanahan senantiasa mendahulukan kepentingan pemohon. Dibuktikan dengan fokusnya mereka pada saat memberikan pelayanan, dan tidak melakukan hal yang mementingkan dirinya sendiri seperti makan atau bermain *handphone* pada saat jam kerja. Hal tersebut mencerminkan bahwa pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sangat menghargai setiap pengguna layanan yang datang untuk mengajukan kepengurusan sertifikat tanah. Pihak Kantor Pertanahan senantiasa memberikan pelayanan dengan mengedepankan kesopanan dan keramahan. Namun akan lebih baik jika petugas lebih sering senyum dalam melayani pemohon termasuk yang mengajukan pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah.

Jika dilihat dari keadilan pelayanan yang diberikan petugas kepada pemohon sertifikat baik pemohon sendiri maupun yang melalui kuasa, pihak Kantor Pertanahan telah memberikan pelayanan yang sama. Tidak ada perlakuan diskriminatif yang didapati oleh pemohon baik pemohon sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli maupun pelayanan pertanahan lainnya. Semua prosedur, tahap, waktu, dan biaya setiap pelayanan mengikuti yang sudah diatur pada standar pelayanan pertanahan. Sikap yang diberikan petugas dalam melayani pemohon pun semuanya sama dan tidak ada yang lebih diistimewakan.

Sikap tidak diskriminatif yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan mencerminkan konsep keadilan sebagai nilai-nilai normatif yang wajib dianut oleh para administrator. Pemerintah harus menyelenggarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan masyarakat secara adil melalui terselenggaranya proses administrasi dalam birokrasi yang adil.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis data yang telah dijelaskan, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Kepengurusan Sertifikat Peralihan Hak Atas Tanah dari Hasil Jual-Beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dari dimensi *tangibles*, kelengkapan dan

kecanggihan alat yang digunakan petugas sangat membantu proses pelayanan yang diberikan serta memberikan kenyamanan pada pemohon yang mengurus sertifikat. Penampilan petugas loket yang rapi dengan memakai seragam menambah nilai *plus* pada kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Ditambah lagi dengan petugas yang disiplin dalam membuka dan menutup loket. Masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan terutama dalam hal kemudahan proses pelayanan yang sangat sederhana dan tidak menyulitkan pihak pemohon. Serta dalam mengakses informasi pelayanan mengenai kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli yang telah disediakan dan dipajang di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

Dari dimensi reliabilitas, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah ada standar pelayanan yang jelas sangat membantu pemohon sertifikat dalam mengurus sertifikat peralihan hak atas tanahnya. Petugas juga telah mampu memberikan pelayanan sesuai standar dengan yang dijanjikan dan yang telah diatur dalam peraturan. Tidak ada perbedaan jawaban yang signifikan antara petugas dengan pemohon sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memenuhi standar dilihat dari bagaimana petugas menguasai segala hal mengenai pertanahan. Petugas juga sangat ahli menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan sistem *online*.

Kualitas pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dilihat dari dimensi daya tanggap pada dasarnya petugas telah memberikan respon yang cepat dan tanggap. Semua pemohon yang datang akan langsung disambut baik oleh satpam yang bertugas. Dengan sigap *security* menanyakan keperluan yang akan dilakukan pemohon dan mengarahkan untuk mengambil nomor antrian dan menunggu di loket yang mana. Namun masih ada beberapa petugas yang kurang peka dan kurang jelas dalam menjawab pertanyaan dari pemohon. Adanya kritik atau keluhan dari pemohon telah ditanggapi dan diupayakan penyelesaiannya dengan cepat oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

Dilihat dari dimensi jaminan, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah memberikan jaminan ketepatan waktu dan kepastian biaya kepada pemohon yang mengajukan pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli guna menciptakan rasa aman dalam memperoleh pelayanan. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I menjaga ketepatan waktu pelayanan dengan mengirimkan surat pemberitahuan kepada pemohon jika ada kendala berkaitan dengan berkas yang diproses. Dalam

rangka menjalankan transparansi, biaya pelayanan dihitung sesuai dengan peraturan, rincian biaya diinformasikan kepada pemohon serta dibayarkan langsung pada bank. Petugas sudah tidak lagi menerima uang dari pemohon sertifikat. Petugas yang bekerja juga dapat dipercaya dilihat dari konsistensi informasi yang diberikan petugas kepada pemohon sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli.

Kualitas pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I jika dilihat dari dimensi empati, petugas yang memberikan layanan dengan mendahulukan kepentingan pemohon. Petugas bersikap ramah dan sopan, serta tidak membeda-bedakan pemohon yang datang. Baik pemohon sendiri maupun kuasa menerima pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur tanpa ada yang lebih diistimewakan oleh petugas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan mengenai kualitas pelayanan kepengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah dari hasil jual-beli maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang terbilang sangat lengkap dan memadai akan lebih memberikan kepuasan kepada pelanggan jika ada penambahan kursi-kursi pada ruang tunggu terutama di hari dan jam tertentu pada saat keadaan ramai.
2. Perlu adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I kepada petugas yang memberikan pelayanan pertanahan secara langsung. Pelatihan yang diberikan lebih terfokus untuk meningkatkan rasa kepekaan, kepedulian, dan ketanggapan pegawai terhadap pemohon sertifikat tanah yang terlihat kebingungan atau kurang paham dalam prosedur pelayanan. Terutama dalam memberikan penjelasan yang dilakukan oleh petugas loket yang duduk di loket informasi.
3. Perekrutan pegawai tidak tetap yang dilakukan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I hendaknya dilakukan dengan menetapkan standar yang lebih tinggi terutama dalam penyeleksian tingkat pendidikan calon pegawai. Perlu juga adanya pemeriksaan latar belakang calon pegawai yang akan diterima seperti pengalaman bekerja atau latar belakang dalam kehidupan sosial. Hal ini perlu dilakukan demi kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang pelayanannya dilakukan oleh pegawai-pegawai tidak tetap. Karena latar belakang

yang buruk bukan tidak mungkin dapat mempengaruhi kinerja pegawai seperti rasa tanggung jawab, disiplin, kepedulian dan lain-lain terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik: Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung:Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008, *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta:PT Bumi Aksara.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta:Ekonesia.

Peraturan dan Undang-undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945.

Internet

Ombudsman. 2015. [Diakses tanggal 23 April 2015]. Web: <http://www.ombudsman.go.id> pukul 10.25 WIB.

Ombudsman. 2015. [Diakses tanggal 17 November 2015]. Web: <http://www.ombudsman.go.id> pukul 22:10 WIB.

RRI. 2015. [Diakses tanggal November 2015]. Web: <http://www.rri.co.id> pukul 16:11 WIB.

Wikipedia. 2015. *Ombudsman* [Diakses pada tanggal 23 April 2015]. Web: http://id.m.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia pukul 16.05 WIB.

Wikipedia. 2015. *Ombudsman* [Diakses pada tanggal 17 November 2015]. Web: http://id.m.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia pukul 22.10 WIB.