

KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) PADA KANTOR

PERTANAHAN KOTA SURABAYA I

Oleh : Atik Fara Noviana

Abstrak

Kualitas pelayanan pada sebuah badan publik merupakan sesuatu yang sangat penting karena akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Tetapi nyatanya potret kualitas layanan yang ada di badan publik Indonesia belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna, karena dilihat dari data Komisi Pelayanan Publik dan Ombudsman RI diketahui bahwa jumlah pengaduan terkait layanan masih tinggi dari tahun ke tahun. Penelitian ini bertipe deskriptif, karena ingin memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara, observasi serta studi pustaka. Teknik pengambilan sample menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden 30 orang dari pengguna Pertanahan. Dari adanya hasil temuan data yang didapat, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah dapat dikatakan baik walaupun dengan catatan belum optimal. Hal ini dilihat dari hasil temuan data berdasarkan dimensi kualitas layanan yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kata kunci : kualitas layanan, *tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Abstrac

Quality of care in a public body is something that is very important because it will affect the user satisfaction. But in fact the portrait quality of existing services in the Indonesian public body is not in accordance with what is expected by the user, as seen from the data the Public Service Commission and the Ombudsman is known that the number of complaints related to services is still high from year to year. descriptive study of this type, because they want give an idea of the quality of existing services at the Land Office in Surabaya I. Data were collected by means of questionnaires, interviews, observation and literature. Sampling techniques using *purposive sampling* with the number of respondents 30 people from the Land users. absence of the findings of the data obtained, it can be concluded that the quality of service of existing land at the Land Office in Surabaya I was able to say good walaupun the record has not been optimal. It is seen from the findings of the data based on the dimensions of service quality that is *tangible, reliable, responsiveness, assurance, and empathy* .

Keywords: quality of service, *tangible, reliable, responsiveness, assurance, and empathy* .

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan pada sebuah badan publik merupakan sesuatu yang sangat penting karena akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Tetapi nyatanya potret kualitas layanan yang ada di badan publik Indonesia belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Karena dapat dilihat di era sekarang ini, kualitas layanan yang ada di badan publik masih menjadi salah satu fenomena yang belum mampu diatasi oleh pemerintah atau semua badan publik di Indonesia saat ini. Lovelock dalam Nursya'bani (2006: 19) mengatakan bahwa kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesesuaian tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman dalam Nursya'bani (2006: 19) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Tak terkecuali badan publik di wilayah Provinsi Jawa Timur. Data dari Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa timur mengatakan bahwa pengaduan yang diterima oleh Komisi Pelayanan Publik masih mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Hasil dari Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dikatakan bahwa pada tahun 2013 Kota Surabaya menempati posisi pertama terkait jumlah pengaduan yang masuk ke Komisi Pelayanan Publik yaitu dengan jumlah 627 pengaduan, disusul dengan Kab. Situbondo 38 pengaduan, Jember 25 pengaduan, Sidoarjo 14 pengaduan, dan Ponorogo sebanyak 11 pengaduan. Selain data dari Komisi Pelayanan Publik, juga didapat data dari Ombudsman. Tahun 2013 Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menerima 4.359 laporan dari masyarakat terkait penyimpangan pelayanan publik menaik dari tahun 2012 yaitu sebesar 2.024 pengaduan terkait pelayanan publik.

Kantor Pertanahan, merupakan salah satu badan publik yang mempunyai kewajiban dalam memberikan layanan semaksimal mungkin kepada masyarakat umum. Seperti apa yang telah dikatakan dalam rencana strategis Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) tahun 2007-2009 telah menetapkan salah satu tujuan diantaranya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pertanahan agar lebih berkualitas, cepat, akurat, transparan, dan akuntabel, dengan tetap menjaga kepastian hukum, sehingga dapat dikatakan bahwa BPN sebagai penyedia layanan berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan pelayanan di bidang pertanahan dapat diakses secara mudah, murah, cepat, dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut. Tetapi kenyataannya pelayanan yang ada di pertanahan belum mampu memberikan kepuasan para pengguna pertanahan terkait pelayanan yang ada. Kualitas layanan pada Kantor Pertanahan belum mampu memberikan yang terbaik utamanya dalam

memberikan layanan administrasi pertanahan. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh dari Komisi Pelayanan Publik apabila dilihat dari lembaga penyedia layanannya. Dari data yang ada pada tahun 2013, jumlah pengaduan layanan publik berdasarkan lembaga penyedia layanan posisi pertama ditempati PT. KAI dengan 408 pengaduan, kemudian Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya 72 pengaduan, Desa/Kecamatan 47 pengaduan, BPN 38 pengaduan, dan Dispenduk Capil 18 pengaduan. Dari adanya permasalahan diatas, penulis ingin mengangkat Judul “**Kualitas Layanan (*Service Quality*) Pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I**”. Penulis ingin mengetahui sejauh mana Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam memberikan kualitas layanan kepada para penggunanya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan (*service quality*) yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?

C. Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Layanan

Beberapa pengertian dari kualitas layanan sudah banyak dijabarkan oleh beberapa ahli. Salah satunya yang diungkapkan oleh Levelock (1988) dalam Tjiptono (2005) bahwa *Service Quality* merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*profided*) (Parasuraman et al: 1998). Kualitas layanan yang baik harus mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001: 270). Selain apa yang dikatakan oleh effendi, Lovelock dalam (Widodo, 2001: 272) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas layanan dapat dicapai :

- a. Tangible (bukti langsung)
- b. Reliable (Kehandalan)
- c. Responsiveness (Daya tanggap)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Emphaty (Empati)

D. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif,. Responden dipilih menggunakan *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya. *Purposive sampling* dipilih karena peneliti ingin menentukan responden sesuai dengan kriteria atau kategori-kategori yang mendukung penelitian ini. Responden ditentukan dengan beberapa kriteria yang peneliti anggap sesuai atau terkait dengan tema penelitian yang diangkat. Dengan sampel yang akan diambil sebanyak 30 responden dari pengguna pertanahan. Bailey dalam

(Iqbal 2002: 60) menyatakan bahwa untuk penelitian yang akan menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel yang paling minimum adalah 30.

E. Temuan Data dan Interpretasi

a. Kualitas Layanan

1). *Tangible*

Tangible atau bukti fisik merupakan salah satu indikator dari kualitas layanan yang baik. Yang dimaksud bukti fisik adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2006: 70). Tidak dapat dipungkiri apabila bukti fisik merupakan hal pertama yang dilihat oleh para pengguna di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Dari hasil analisis yang sudah ada, dapat dikatakan bahwa secara *tangible*, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah dapat dikatakan baik. Karena apabila dilihat dari segi *tangible* ini, semua perlengkapan yang dimiliki oleh pihak pertanahan sudah dikatakan memenuhi standar untuk menunjang pelayanan yang optimal. Seperti apa yang dikatakan oleh Pak Arief apabila pertanahan sudah menyediakan loket pelayanan, formulir permohonan, sistem *online* untuk pengecekan berkas, *website* pertanahan. Dari hal ini terlihat bahwa secara *tangible* pihak pertanahan sudah memenuhi standar.

2) *Reliable*

Reliable atau kehandalan merupakan dimensi kualitas layanan yang kedua. *Reliable* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (Zeithaml, dkk dalam Dwiyanto, 2008: 145). Dari data yang sudah ada diperoleh bahwa sebanyak (26.7%) mengatakan tidak setuju terkait kecepatan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Tetapi sebanyak (33%) berbanding terbalik, mereka mengatakan bahwa mereka setuju apabila Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah memberikan pelayanan yang cepat bahkan sisanya (40%) mengatakan sangat setuju. Dengan adanya data ini berarti pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah memberikan kecepatan dalam pelayanan walaupun belum maksimal. Kemudian untuk masalah ketepatan informasi yang disajikan oleh pihak pertanahan sebanyak (50%) mengatakan bahwa bahwa informasi yang disajikan atau diberikan oleh pihak pertanahan sesuai atau tepat dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna, bahkan sebanyak (26.7%) juga mengatakan sangat setuju. Selain indikator mengenai ketepatan atau keakuratan metode pelayanan, indikator yang masuk dalam dimensi *reliable* adalah memiliki standar pelayanan yang jelas. Dimana layanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sesuai dengan prosedur atau mekanisme yang ada. Dari data yang ada bahwa sebanyak (3.3%) mengatakan sangat tidak setuju dan (16.7%) mengatakan tidak setuju terkait sudah adanya mekanisme keluhan yang jelas pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Mereka menganggap bahwa pihak pertanahan belum memberikan layanan yang jelas mengenai prosedur keluhan. Tetapi sebanyak (60%) mengatakan setuju bahkan (20%) sisanya mengatakan sangat setuju

bahwa Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah memberikan mekanisme atau alur yang jelas dalam mengajukan keluhan ke pihak pertanahan.

3) *Responsiveness*

Responsiveness atau juga disebut sebagai daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan (Dwiyanto, 2008: 148). Responsivitas ini digunakan untuk mengukur daya tanggap yang diberikan oleh sumber daya manusia pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam memberikan atau mengetahui setiap keinginan serta tuntutan pengguna pertanahan. Dapat dilihat hasil data tentang kecekatan pegawai pertanahan yang berkaitan dengan ketanggapan pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam menghadapi masalah-masalah atau keluhan para pengguna. Sebanyak (26.7%) mengatakan tidak setuju terkait pernyataan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah cekatan dalam melaksanakan tugasnya melayani para pengguna atau pemohon informasi, tetapi sebanyak (46.7%) mengatakan sudah setuju bahkan (26.7%) mengatakan sangat setuju bahwa pihak sumber daya manusia pertanahan sudah memberikan kecekatan dalam pelayanan informasi. Selain itu *responsiveness* berkaitan dengan seberapa daya tanggap pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam menangani atau mengetahui keluhan-keluhan para pengguna informasi. Hal ini ditunjukkan pada data bahwa sebanyak (26.7%) mengatakan tidak setuju. Berarti para pengguna belum melihat ketanggapan para pegawai dalam menghadapi keluhan dari pengguna. Tetapi sebanyak (50%) sudah mengatakan setuju bahkan (23.3%) mengatakan sangat setuju bahwa pegawai pertanahan sudah tanggap dalam menangani keluhan-keluhan atau masalah para pengguna.

4) *Assurance*

Assurance mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari biaya, risiko dan keraguan (Hardiyansyah, 2011: 93). Selain bentuk fisik dari perlengkapan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, kehandalan, daya tanggap para pegawai, suatu kualitas layanan juga akan melihat dari sisi jaminannya. Jaminan akan masalah biaya pengurusan. Masalah biaya merupakan masalah yang biasanya sangat sensitif, tetapi di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah menerapkan keterbukaan masalah biaya pengurusan tanah. Hal ini dapat dilihat dari hasil temuan data yang diperoleh bahwa sebanyak (46.7%) mengatakan setuju bahkan (33.3%) lainnya mengatakan sangat setuju terkait sudah transparansinya pungutan biaya yang diberikan oleh pihak pertanahan. Dari data yang ada diketahui sebanyak (16.7%) mengatakan tidak setuju terkait pegawai pertanahan mampu berkomunikasi baik dengan para pengguna informasi. Padahal komunikasi sendiri merupakan kemauan pemberi

pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat (Zeithalm dalam Hardiyansyah, 2011: 149). Dari pengertian di atas terlihat bahwa dengan adanya komunikasi yang baik maka jalinan antar pegawai pertanahan dengan para pengguna informasi bisa terjalin dengan baik. Selain itu dengan adanya komunikasi, informasi apapun bisa tersampaikan dengan baik. Tetapi pilihan lain sebesar (56.7%) telah mengatakan setuju bahkan sisanya (26.7%) mengatakan sangat setuju apabila pegawai pertanahan sudah mempunyai dan melakukan komunikasi yang baik.

5) ***Emphaty***

Empathy adalah bertindak demi kepentingan pengguna. Seperti yang dikatakan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2005: 14) bahwa sikap empati itu memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Dari data yang ada tentang etika pegawai dan keramahan para pegawai. Dari data dapat terlihat bahwa lebih dari setengah atau sekitar (50%) responden mengatakan setuju perihal sopan santun yang ditunjukkan oleh para pegawai pertanahan dan sebanyak (53.3%) juga mengatakan setuju terkait keramahan para pegawai. Kemudian sebanyak (36.7%) bahkan mengatakan sangat setuju terkait sopan santun pegawai dan (33.3%) mengatakan sangat setuju juga terkait keramahan para pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Hal ini berarti untuk urusan sopan santun atau etika para pegawai pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah menjalankan dengan baik. Sebagaimana yang dikatakan oleh Trigono dalam (Hardiyansyah, 2011: 94) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat, dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Dengan adanya pernyataan ini tidak dapat dipungkiri kalau etika dan keramahan para pegawai merupakan faktor pertama baiknya suatu layanan dan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sudah melaksanakan dan mempunyai dimensi kualitas layanan dalam hal empati.

F. Kesimpulan dan Saran

Dari adanya kesimpulan dari tiap dimensi kualitas layanan yang ada, dapat dilihat bahwa kualitas layanan pertanahan yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I kepada para penggunanya sudah dapat dikatakan baik, karena sudah terlihat dari adanya hasil dari dimensi kualitas layanan tersebut yaitu dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Tetapi dengan catatan belum optimal, terutama apabila dilihat dari dimensi *tangible*. Karena pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I belum bisa memanfaatkan adanya dimensi *tangible* seperti website dan sistem online pertanahan dengan baik.

Saran yang dapat diberikan, sebaiknya Kantor Pertanahan Kota Surabaya I Lebih mengoptimalkan layanan kualitas pertanahan terutama dengan

mengoptimalkan dimensi tangible yang sudah ada, serta Memberikan layanan secara online dengan lebih memanfaatkan website dan sistem online pertanahan yang telah terkomputerisasi agar layanan yang diberikan lebih cepat, tepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metode Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Bungin, Burhan. 2005, *Metodolgi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, Prenada Media, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Hardiyansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal. 2002, *Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Idrus, Muhammad. 2009, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial*, Erlangga, Jakarta.
- Koentjaraningrat. 1997, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah (ed). 2011, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Usman, Husaini. 2008, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.

Undang-undang

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Jurnal, Artikel dan Laporan

- Gidion, Gebby Jeanet. "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Timur".

KEMENPERIN. 2012, Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Kementerian Perindustrian Tahun 2012

KEMENKES. 2013, Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tahun 2012, Kemenkes RI, Jakarta.
http://www.depkes.go.id/pdf.php?pg=InformasiPublik_LTPPI_PPID_2012

KOMINFO. 2013, Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tahun 2012, Kominfo RI, Jakarta.
<http://publikasi.kominfo.go.id/bitstream/handle/54323613/976/laporan-dan-evaluasi-ppid-tahun-2012-ditambahkan-cover-untuk-online-ppid.pdf?sequence=1>

Rifai, Akhmad. 2008, Kemerdekan Informasi: Catatan atas Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik. Jurnal Dakwah Vol.IX No.2, Juli-Desember 2008
<http://digilib.uinsuka.ac.id/8352/1/AKHMAD%20RIFAI%20KEMERDEK AAN%20INFORMASI%20CATALAN%20ATAS%20UNDANG-UNDANG%20KETERBUKAAN%20INFORMASI%20PUBLIK.pdf>

<http://www.ntbprov.go.id/baca.php?berita=1461> tanggal 27 oktober 2013 Jam 20:37

<http://daerah.sindonews.com/read/2013/10/21/23/796311/95-ppid-di-jawa-timur-tidak-efektif> diakses tanggal 12 November 2013 Jam 19:54

<http://www.suarapembaruan.com/home/laporan-pengaduan-masyarakat-ke-ombudsman-meningkat/28444> diakses tanggal 14 Juli 2014 Jam 19:39

<http://nasional.kompas.com/read/2013/12/31/1622223/2013.Laporan.Pelayanan.Publik.Mengecewakan.Naik.97.Persen> diakses tanggal 14 Juli 2014 Jam 19:41

<http://www.tempo.co/read/news/2012/11/05/173439854/Ombudsman-Jawa-Timur-Terima-160-Pengaduan> diakses tanggal 14 Juli 2014 Jam 22:53