

## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KABUPATEN MINAHASA SELATAN

FERON RUMENGAN

FEMI M.G TULUSAN

VERY Y. LONDA

### *Abstract*

*Bureaucratic behavior is essentially the result of bureaucratic interaction as a collection of individuals with their environment. Deviant bureaucratic behavior is more accurately seen as a bureaucratic pathology or a symptom of bureaucratic deviation. In relation to bureaucratic behavior in providing services in the sub-district, its position, role and function cannot be separated from individuals as sub-district officials (employees) who have perceptions, values, motivation and knowledge in order to carry out social duties, functions and responsibilities in providing services. Human behavior in organizations largely determines the achievement of maximum results in order to achieve organizational goals. Human behavior is a function of interaction between individuals and their environment. Each individual has its own characteristics, and these characteristics will be brought when he entered a certain environment. These characteristics include abilities, personal beliefs, needs and experience. Likewise, organizations within the sub-district scope of each individual (bureaucrat) have certain characteristics, namely the order that is realized in the hierarchy, work, tasks, authority and responsibility, so that they are required to be able and consistent in providing services to the community.*

*Keywords: Behavior, Bureaucracy, Public Service*

### **PENDAHULUAN**

Tanah memiliki nilai ekonomis yang tinggi bagi aspek kehidupan manusia dalam rangka untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan manusia, sehingga berpotensi menimbulkan konflik kepentingan mengenai penggunaan dan penguasaannya. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/publik dengan standar yang ditentukan. Namun berdasarkan pengamatan permasalahan peneliti seperti tingkat pelayanan kurang, pembuatan surat-surat keterangan dan lainnya terlambat dan tidak tepat waktu, dan terkait petugas yang mengutamakan pelayanan terhadap orang yang menggunakan uang atau adanya relasi antara pemohon dengan petugas serta sarana pendukung dalam menunjang kegiatan dilapangan kurang dan prosedur atau mekanisme yang harus dilalui oleh para calon pemegang sertifikat tanah dari

Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Minahasa Selatan yang dianggap sulit, khususnya pada pembuatan sertifikat tanah. Akibatnya, kesadaran masyarakat menjadi rendah, karena tidak memahami pentingnya untuk mendaftarkan bidang tanah yang dimilikinya, urus sertifikat tanah, dan yang terkait dengan tanahnya.

Sertifikat tanah sesungguhnya merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya karena menyangkut kepastian hukum atas hak milik tanah seseorang. Adanya persepsi yang buruk tentang ASN (Aparatur Sipil Negara) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Kinerja pegawai sangat selaras dengan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain

secara langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain. Begitu juga dengan kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Suatu pelayanan akan dikatakan berhasil apabila kualitas pelayanan didasarkan pada kinerja yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah negara, mengembangkan aktivitas sangat penting untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan suatu masyarakat. Dengan memiliki sertifikat tanah maka dapat mengurangi terjadinya sengketa tanah dimasyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, sengketa tanah pun sering tidak dapat dihindari terjadi oleh karena kurangnya kesadaran dan minat para masyarakat untuk membuat sertifikat tanah, akibat sebagian masyarakat berpikir bahwa pembuatan sertifikat memerlukan waktu yang lama, dan sebagian masyarakat sering mengeluhkan dalam kondisi saat ini petugas pemberi pelayanan terlalu lamban, sehingga kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diterima masyarakat menjadi sangat tidak efisien waktu.

Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan.”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi atau harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2010:51) sedangkan pelayanan menurut pelayanan publik menurut Lovelock dalam Sinambela (2011:54), secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Moenir (2010:47), pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

Sedangkan kualitas pelayanan Menurut Supranto (2014:227), bahwa “Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan

kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik". Sedangkan pelayanan publik Menurut Moenir (2010:13), bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Thoha (Widodo, 2010:97) dalam Tesis Irsan (2012: 10), Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif
- b. Sederhana
- c. Kejelasan dan kepastian/transparan
- d. Keterbukaan
- e. Ketepatan waktu
- f. Responsif
- g. Adaptif

Selanjutnya menurut A.S. Moenir (2010:8), unsur-unsur pelayanan publik terdiri dari :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode
- b. Personil
- c. Sarana dan prasarana
- d. Masyarakat sebagai pelanggan

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik antara lain :

- a. Fungsional
  - b. Terpusat
  - c. Terpadu
- 1) Terpadu Satu Atap

- 2) Terpadu Satu pintu
- 3) Gugus Tugas

### Dimensi Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Dwiyanto, 2011:145) untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator, yaitu :

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

### Tinjauan Tentang Pembuatan Sertifikat Tanah

Tanah merupakan sumber kehidupan manusia yang telah dikaruniakan oleh Tuhan Yang Maha Esa sebagai tumpuan masa depan kesejahteraan manusia itu sendiri. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan pengertian mengenai tanah, yaitu permukaan bumi atau lapisan bumi yang diatas sekali. (Supriadi, 2010:3). Dengan demikian, tanah adalah satu kesatuan wilayah yang spesifik dari permukaan bumi. Selanjutnya, menurut Petter Butt, tanah secara umum didefinisikan sebagai luasan fisik dari permukaan bumi yang ada luasan tertentu dalam sebuah area tertentu, dimana pemilikan atas tanah dibuktikan dengan sebuah dokumen *title deed*. Pengertian

tanah menurut konsep hukum Anglo Saxon (Common Law) bersumber pada peribahasa hukum Romawi: *Cuius est solum eius est usque ad coelum et ad*. Sertifikat Tanah Sebagai Tanda Bukti Hak Kepemilikan Tanah seseorang.

Dasar hukum kekuatan pembuktian sertifikat terdapat dalam Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, sebagai berikut : Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan. Sebagai kelanjutan dari pemberian perlindungan hukum kepada para pemegang sertifikat hak tersebut, dinyatakan dalam Pasal 32 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 yang berbunyi : Dalam hal atas suatu bidang tanah sudah diterbitkan sertifikat secara sah atas nama orang atau badan hukum yang memperoleh tanah tersebut dengan itikad baik dan secara nyata menguasainya, maka pihak lain yang merasa mempunyai hak atas tanah itu tidak dapat lagi menuntut pelaksanaan hak tersebut apabila dalam waktu 5 (lima) tahun sejak diterbitkannya sertifikat itu tidak mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertifikat dan Kepala Kantor Pertanahan yang bersangkutan ataupun tidak mengajukan gugatan ke Pengadilan mengenai penguasaan tanah atau penerbitan sertifikat tersebut.

Proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah harus melalui prosedur-prosedur atau mekanisme ketentuan peraturan Perundang-perundangan yang berlaku. Sertifikat hak milik atas tanah merupakan produk hukum yang dibuat dan diterbitkan oleh instansi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Pengertian sertifikat hak milik atas tanah menurut Pasal 1 angka 20

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud pada pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Pokok Agraria untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Jika seseorang telah memiliki hak atas tanah dan bangunan, ia juga harus memiliki sertifikat sebagai bukti autentik. Sementara itu, data fisik tanah dalam Surat Ukur yang terlampir dalam sertifikat hanya berupa ukuran luas dan tidak melampirkan ukuran lainnya secara detail. Selain itu, data bangunan juga tidak dicantumkan dalam sertifikat. Keterangan yang tercantum hanya tertera jika di atas tanah tersebut terdapat bangunan. Sertifikat tanah terdiri dari beberapa jenis, antara lain sertifikat Hak Guna Usaha (HGU), Hak Guna Bangunan (HGB), dan Sertifikat Hak Milik (SHM). Adapun, untuk SHM hanya diperuntukkan untuk warga Negara Indonesia. Sementara HGU dan HGB diperbolehkan dimiliki oleh warga asing, namun dalam jangka waktu tertentu.

Adapun langkah-langkah yang diperlukan untuk membuat sertifikat tanah, antara lain :

1. Menyiapkan Dokumen

Adapun, syarat-syaratnya mencakup :

- a. Sertifikat Asli Hak Guna Bangunan (SHGB).
- b. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- c. Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK).
- d. SPPT PBB.
- e. Surat pernyataan kepemilikan lahan.

Lama waktu penerbitan ini kurang lebih setengah hingga satu tahun lamanya. Tanah warisan atau yang biasa dikenal dengan istilah tanah girik merupakan salah

satu aset yang perlu untuk dilindungi. Untuk itu, semua tanah yang belum sertifikat, seperti tanah girik perlu didaftarkan konversi haknya ke kantor pertanahan setempat. Untuk mengurus tanah girik, ada dua tahapan yang perlu ditempuh, yaitu tahap pengurusan di kantor kelurahan dan kantor pertanahan.

- a. Mengurus di Kelurahan Setempat
- b. Mengurus di Kantor Pertanahan

### METODE PENELITIAN

Metode ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan yaitu 1 orang Kepala BPN Minahasa Selatan, 1 orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha, 2 orang Pegawai Badan Petanahan Nasional, 3 orang Masyarakat pengguna Layanan. Teknik Pengumpulan Data yang dipakai yaitu Teknik Wawancara, Teknik Pengamatan / Observasi, dan Teknik Dokumentasi. Serta Teknik Analisis yang dipakai yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, serta Penarik Kesimpulan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Wawancara

Berdasarkan deskriptif dari hasil wawancara dengan narasumber di atas, maka berikut adalah rangkuman dari semua narasumber berdasarkan indikator :

1. *Tangible* (bukti langsung) yang meliputi kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani masyarakat, serta kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. "Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Badan Pertanahan sudah cukup baik dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa fasilitas yang kurang masih dalam proses pengadaan fasilitas.
2. *Reliability* (keandalan) dari pegawai yang meliputi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang proses pelayanannya mudah dan tidak berbelit-belit. Dalam proses pembuatan

sertifikat, para pegawai menjalankannya sesuai dengan SOP yang berlaku. Salah satu hal yang penting dalam melakukan pelayanan adalah kecermatan petugas/pegawai. Untuk itu, seluruh pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan selalu dihimbaungkan agar cermat dalam melakukan proses pelayanan terutama dalam pembuatan sertifikat tanah dalam. Dalam memasukkan berkas pembuatan sertifikat tanah harus menyesuaikan dengan SOP yang berlaku, sehingga memudahkan pihak pemberi pelayanan dalam proses pembuatan sertifikat tanah.

3. *Responsiveness* atau daya tanggap dari pegawai yang meliputi kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan pemohon, menanggapi keluhan pemohon serta pemberian pelayanan pegawai Kantor Pertanahan kepada masyarakat. Para Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan selalu siap membantu kesulitan yang dialami pemohon. Apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat, maka pegawai kantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan selalu siap mendengarkan dan melakukan tindakan langsung apabila ada ketidakpuasan dari masyarakat. Dan juga setiap pemohon yang datang dan masih kurang mengerti dengan prosedur pembuatan sertifikat maka petugas/pegawai kantor pertanahan selalu siap memberikan informasi yang detail dan jelas. Hal ini dilakukan agar terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas serta sesuai dengan ketentuan standart yang berlaku.
4. *Assurance* (jaminan), dari pegawai yang meliputi kejelasan informasi mengenai pelayanan pembuatan sertifikat tanah, kepastian biaya dalam proses pelayanan, serta jaminan biaya dalam pelayanan. Memberikan

pelayanan serta informasi yang sejelas-jelasnya merupakan bagian dari pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan. Untuk proses pembuatan sertifikat tanah sudah ada jangka waktunya, dari awal pemasukan berkas sampai dengan penerbitan sertifikat.

5. *Empathy* (empati), yang meliputi mendahulukan kepetingan pemohon, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) para pembuat sertifikat tanah. Pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Sikap sopan dan ramah adalah hal yang harus ditunjukkan setiap pegawai kepada masyarakat agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan masyarakat merasa nyaman sehingga tercipta kesan bahwa pegawai yang melakukan proses pembuatan sertifikat tanah menyenangkan dan memberikan pelayanan yang terbaik serta tidak membeda-bedakan setiap pemohon/masyarakat yang datang untuk membuat sertifikat tanah.

## PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (*sektor privat*). Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (*customer oriented*), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia.

Dalam memberikan pelayanan di bidang pembuatan sertifikat tanah tentunya kualitas dari pegawai sangat menentukan baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana pegawai itu mersepon keluhan masyarakat, kemampuan, kepastian waktu, dan fasilitas penunjang pelayanan yang tersedia yang tentunya sangat penting diperhatikan agar pelayanan yang diberikan efektif dan efisien.

### *Tangible*

Selaku penyedia layanan bukti fisik merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor Pertanahan Kabupaten Mianahasa Selatan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Adapun upaya kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik berdasarkan keterangan dari informan dilakukan dengan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana sehingga memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Minahasa Selatan mengenai kenyamanan dalam pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap aparatur Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan. Upaya tersebut akan lebih baik apabila Kantor Pertanahan dapat lebih memaksimalkan baik itu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang diperlukan aparatur dalam menunjang proses melayani setiap keluhan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan yang efektif dan efisien dapat tercapai oleh kantor Petanahan Kabupaten Minahasa Selatan.

Sarana dan prasarana adalah usaha yang dilakukan oleh aparatur kantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan

sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat pelanggan dengan landasan faktor material melalui standart oprasional (SOP) yang berlaku, dalam rangka usaha memenuhi kepuasan masyarakat pelanggan sesuai dengan haknya. Adapun yang diterapkan oleh kantor pertanahan yang ditujukan kepada para aparatur yaitu pelayanan yang berkualitas adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Fasilitas fisik adalah salah satu unsur pokok yang harus dipenuhi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan nyaman.

### **Reliability**

Pelayanan yang akurat dalam segala bidang pelayanan merupakan hak masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat selaku penerima layanan berhak untuk mendapatkan pelayanan yang akurat dalam segala bidang, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Aparatur yang melaksanakan diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang akurat atau tepat sasaran baik itu berupa informasi ataupun yang lainnya yaitu yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan penerima layanan.

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh aparatur kantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan dan keluhannya agar mendapatkan pelayanan yang akurat dalam pembuatan sertifikat tanah yaitu dengan menumbuhkan sumber daya aparatur yang kompeten dan mempunyai kemampuan maksimal serta mempunyai kejujuran melalui kecematan dalam proses pelayanan dan pelatihan sebelum aparatur tersebut dibeban tugaskan menurut tanggung jawab tugasnya.

### **Responsiveness**

Respon atau ketanggapan dari aparatur terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Responsivitas dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh aparaturnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat penerima layanan yang telah melakukan prosedur ketentuan yang berlaku menyangkut pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Minahasa Selatan.

Dikantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan dalam upaya tanggap terhadap pelayanan yaitu dengan cara memaksimalkan kinerja dari aparatur kantor pertanahan terhadap ketidakpuasan masyarakat pengguna jasa layanan-layanan yang diberikan. Ketanggapan menekankan pada perhatian dan kecepatan aparatur yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat.

### **Assurance**

Jaminan dan Kepastian yaitu kesopansantunan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki para aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat

penerimaan layanan dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan adalah seluruh kemampuan suatu instansi yang menyediakan pelayanan yang dilakukan melalui para pegawai atau aparatur yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Jaminan dan Kepastian adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan aparatur di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan sebagai salah satu instansi abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan dengan baik.

### ***Empathy***

Dalam memberikan pelayanan empati merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada para penerima layanan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu instansi penyedia layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan penerima layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi penerima layanan tersebut. Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada penerima layanan atau memperoleh masukan dari penerima layanan tersebut dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan yang ingin dilayani.

Oleh karena itu memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan merupakan salah satu tugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami

keinginan masyarakat penerima layanan diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur, selain itu ada pula kinerja aktual yang harus dimiliki oleh aparatur, agar kepuasan lebih maksimal tercapai. Dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya, empati akan mendorong untuk lebih cepat menyelesaikan masalah khususnya dalam pelayanan publik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Minahasa Selatan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam menunjang pelayanan di kantor pertanahan sarana dan prasarana yang tersedia adalah usaha yang dilakukan oleh aparatur di kantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat dengan landasan faktor material melalui standart oprasional (SOP) yang berlaku.
2. Menumbuhkan sumber daya aparatur yang kompeten dan mempunyai kemampuan maksimal serta mempunyai kejujuran melalui kecermatan dalam proses pelayanan.
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pertanahan sangat menjunjung tinggi



standart oprasional prosedur sehingga aparaturnya tanggap terhadap pengaduan keluhan masyarakat.

4. Sikap aparaturnya di kantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan dalam melayani masyarakat merupakan faktor penentu dalam pelayanan, keramahan dalam melayani terlihat dari para aparaturnya yang melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat dengan merespon dan menindak lanjuti keluhan yang dilakukan masyarakat.
5. Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparaturnya di kantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat penerima layanan untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya di bidang pembuatan sertifikat tanah.

#### Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Minahasa Selatan maka saran yang peneliti harapkan yaitu ;

1. Diharapkan agar menambah fasilitas sarana prasarana pendukung sberupa genset, dan sarana pendukung pelayanan lainnya.
2. Lebih meningkatkan kecermatan dalam pekerjaan yang emban setiap pegawai agar pelayanan lebih maksimal.
3. Menambah informasi lewat papan iformasi mengenai tahapan-tahapan proses pengurusan sertifikat tanah agar meminimalisir kesalahpahaman dengan masyarakat penerima layanan.
4. Lebih konsisten waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah yang telah di sampiakan kepada masyarakat.
5. Mempertahankan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan sesuai

standart oprasional prosedur dan sesuai peraturan yang berlaku.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Djam'an Satori, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Dwiyanto Agus, 2011. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, 2010. *Manajemen Jasa Edisi kedua*, Yogyakarta : Andy Offset.
- Lexy Moleong, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambel, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto, 2014, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Supriadi.2010, *Hukum Kehutanan dan Hukum Perkebunan di Indonesia Cetakan I*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Widodo Joko, 2010. *Good Governance : Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cedekia.
- SUMBER- SUMBER LAINNYA :  
Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Kegiatan Pelayanan Umum Atau Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun  
1997 tentang Sertifikat Hak Milik Atas  
Tanah.

Pelaksanaan.Peraturan Pemerintah Nomor  
24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.