

KUALITAS PELAYANAN BADAN PERTAHANAN NASIONAL KOTA BITUNG DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH

**Oleh :
Brenda Veibi Dapahari¹**

ABSTRAK

Permasalahan pertanahan di Kota Bitung sampai saat ini masih kompleks. Dengan menggunakan metode kualitatif penelitian ini akan melihat bagaimana kualitas pelayanan Badan Nasional Kota Bitung dalam menjalankan salah satu tugas pokok dan fungsinya yaitu pembuatan sertifikat tanah. Temuan penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung dapat dikatakan masih sangat rendah. Hal itu terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat sebagai penerima layanan khususnya dalam pembuatan sertifikat tanah. Yang paling banyak disorot oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung adalah responsifitas dan kedisiplinan dari para pegawai yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; BPN

ABSTRACT

Until now, land issues in Bitung City are still complex. By using a qualitative method, this research will see how the service quality of the National Agency for Bitung City in carrying out one of its main tasks and functions, namely making land certificates. Research findings illustrate that the quality of service at the National Land Agency of Bitung City is still very low. This can be seen from the many complaints from the community as service recipients, especially in making land certificates. The most highlighted by the community regarding the quality of services available at the Bitung City National Land Agency is the responsiveness and discipline of employees in the Bitung City National Land Agency.

Keywords: Service Quality; BPN

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya.

Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu: efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan karena itu memberi pengaruh organisasi publik. Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Harusnya disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya, masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) merupakan satu-satunya lembaga pemerintah yang diberi kewenangan dalam memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan dan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini berkenaan dengan salah satu dari tujuh tujuan yang akan dilaksanakan sesuai dengan rencana strategi BPN- RI tahun 2007-2009 yang telah ditetapkan yaitu meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pertanahan agar lebih berkualitas, cepat, akurat, transparan dan akuntabel, dengan tetap menjaga kepastian hukum.

Salah satu jenis pelayanan pertanahan yang diberikan kepada masyarakat adalah pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah dilaksanakan dengan dua pendekatan yaitu : pertama pendekatan sistematis, yang meliputi wilayah satu desa atau kelurahan atau sebagian, atas prakarsa pemerintah. Kegiatannya meliputi adjudikasi sistematis, survei kadaster, penyediaan fasilitas dan peralatan kantor pertanahan dan penyebaran tentang manfaat pendaftaran tanah melalui penyuluhan. Dalam operasionalnya, pendaftaran tanah sistematis dikenal dengan Proyek Administrasi Pertanahan (PAP)/Land Administration Project (LAP) yang dibiayai Bank Dunia. Kedua pendekatan sporadik, meliputi bidang- bidang tanah atas permintaan pemegang atau penerima hak yang bersangkutan, secara individual ataupun massal. Dalam pendekatan ini, inisiatif ada di tangan masyarakat/pemohon sertifikat tanah. Kegiatan ini adalah kegiatan sehari-hari yang tampak di kantor pertanahan kabupaten/kota.

Upaya untuk membantu percepatan pendaftaran tanah harus tetap dilakukan oleh pemerintah sebagaimana yang diamanatkan Pasal 19 UU. No. 5 / 1960. Oleh karenanya, Pemerintah secara konsisten melanjutkan program percepatan pendaftaran tanah sistematis tahap kedua dengan meluncurkan Land Management and Policy Development Project yang biasa dikenal dan disebut dengan nama LMPDP (PMM LMPDP, 2003)

Program percepatan pendaftaran tanah sistematis melalui LMPDP merupakan lanjutan dari Land Administration Project (LAP) Phase I (1994-2001) di mana BPN-RI sebagai executing agency. LMPDP ini dilaksanakan dengan jangka waktu mulai tahun 2004-2009 yang merupakan bagian dari program 25 tahun percepatan pendaftaran tanah (acceleration land titling program) di seluruh wilayah Indonesia. Program ini juga merupakan ekstensifikasi penataan manajemen pertanahan yang secara luas akan menyentuh seluruh sektor yang terkait untuk melaksanakan pembaruan agraria. Sebagai salah satu program penataan manajemen pertanahan, LMPDP diharapkan menjadi program yang terpadu dengan dilibatkannya departemen terkait ke dalam Tim Koordinasi LMPDP. Program ini juga diarahkan untuk dapat mendukung pengembangan kebijakan dan sistem manajemen pertanahan terpadu dan terkoordinasi antara pemerintah baik pusat maupun daerah dan antar-sektor.

Hal yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut disebabkan karena informasi mengenai kegiatan-kegiatan pertanahan baik itu dalam hal kegiatan sertifikasi maupun program pertanahan tidak tersosialisasi dengan baik, terutama yang berkaitan dengan proses permohonan sertifikasi baik itu dalam hal kepastian dan lamanya waktu pensertifikasian tanah, persyaratan yang harus dipenuhi dan semua biaya-biaya yang terkait dengan dalam proses pendaftaran tanah tersebut. Dampak dari kondisi ini menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan bidang-bidang tanahnya, Masyarakat terkesan semakin menjauh bila sudah menyangkut urusan hak atas tanah. Padahal sertifikat menjadi bagian

penting menyangkut kepastian hukum atas hak milik pertanahan dari seseorang dan merupakan salah satu pintu untuk meningkatkan kegiatan perekonomian.

Corak permasalahan yang biasa terjadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Bitung yang cenderung mengelilingi pengurusan sertifikasi tanah adalah birokrasi yang rumit dan tidak praktis, serta perilaku sejumlah oknum yang mengambil keuntungan. Kondisi semacam ini berdampak negatif karena masyarakat menjadi apatis dalam mengurus sertifikasi tanah di Kantor BPN. Padahal sertifikasi tanah itu sangat penting, tidak hanya untuk legalitas kepemilikan tanah. Namun jika dilihat dari perspektif ekonomi, Sertipikat tanah dapat dimanfaatkan juga oleh masyarakat untuk mendapatkan modal usaha, sehingga masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraannya. Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah mengenai pelayanan publik adalah dengan cara mencari formula-formula baru yang dapat membantu masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Salah satu instansi publik yang melakukan inovasi pelayanan publik adalah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Dari hasil observasi awal peneliti di Kantor BPN Kota Bitung ditemukan melakukan pengajuan bahan-bahan yang ditentukan BPN sesuai dengan petunjuk teknis tetapi tempat pembayaran atau administrasi masih dilakukan di bank. Pada saat wawancara awal, salah satu pegawai BPN Kota Bitung mengatakan kesalahan kadang masih terjadi saat penginputan data (Human Error) sehingga muncul dua sertifikat ganda, masalah terjadi karena kurangnya prasarana dan SDM yang menunjang kegiatan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan BPN Kota Bitung belum memberikan kepuasan.

Adapun Fenomena di Badan Pertanahan Nasional Di kota bitung terdapat banyak pengeluhan dari masyarakat tentang kualitas Pelayanan yang ingin membuat sertifikat tanah, yang adanya ketidakpuasan antara masyarakat yang ingin membuat sertifikat dalam hal ini pelayanan yang kurang puas atau jauh dari harapan. Seperti kurangnya interaktif dari pegawai kepada masyarakat yang hendak datang dan Hubungan komunikatif antara petugas dengan pemohon cenderung kurang komunikatif dimana masih terdapat pemohon yang belum mengerti tentang prosedur teknis pembuatan sertifikat dan pemohon menyatakan beberapa jenis pelayanan yang diberikan kadang menemui hambatan sehingga membutuhkan waktu lama dalam proses pembuatan Sertifikat Tanah di badan Pertanahan Nasional yang menyebabkan Keterlambatan Waktu dalam pengambilan Sertifikat Tanah.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Tjiptono (2011:164), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung langsung.

Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang

diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Suttedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi

sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

- **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. Accessibility, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
6. Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality)
9. Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al dalam Ariani (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a. Komunikasi (communication), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b. Kredibilitas (credibility), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (security), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d. Kompetensi (competence) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan santun (courtesy), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

- **Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

1. Kepemimpinan
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
2. Pendidikan
Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Strategik
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. Review
Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
5. Komunikasi
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.
6. Total Human Reward
Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan

cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (sense of belonging) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

- **Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan**

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiapan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

- **Model Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. Professionalism and Skills. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (outcomerelated criteria).
2. Attitudes and Behavior. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (customer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. Accessibility and Flexibility. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
4. Reliability and Trustworthiness. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. Recovery. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. Reputation and Credibility. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

B. Badan Pertanahan Nasional

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Badan Pertanahan Nasional (BPN) pada awalnya dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 1988 sebagai peningkatan dari Direktorat Jenderal Agraria Departemen Dalam Negeri yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Presiden.

- **Tugas Badan Pertanahan Nasional**

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional, dalam melaksanakan tugasnya untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan, Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsi yaitu:

- a. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- b. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
- c. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
- d. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
- e. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
- f. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
- g. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- h. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- i. Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
- j. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- k. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dibidang pertanahan.

- **Kewenangan Badan Pertanahan Nasional**

Kewenangan Badan Pertanahan Nasional dalam mengemban tugas sebagai instansi vertikal tetap melaksanakan tugas-tugas pemerintah di bidang pertanahan sesuai TAP MPR Nomor: IX/MPR/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam, yang perlu mewujudkan konsepsi kebijakan dan sistem pertanahan nasional yang utuh dan terpadu.

Dalam rangka mewujudkan konsepsi kebijakan dan sistem Pertanahan Nasional yang utuh dan terpadu, serta pelaksanaan TAP MPR tersebut diatas selanjutnya dikeluarkanlah Keppres Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan. Kebijakan tersebut dilakukan dalam rangka percepatan pembangunan nasional dan daerah, dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia yang meliputi penyusunan rancangan undang-undang, penyempurnaan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria, dan rancangan undang-undang tentang hak atas tanah serta peraturan perundang-undangan lainnya di bidang pertanahan.

Adapun kewenangan yang dimiliki Badan Pertanahan Nasional (BPN) berdasarkan Pasal 1 Keppres Nomor 34 Tahun 2003 dalam rangka mewujudkan konsepsi, kebijakan dan sistem pertanahan nasional yang utuh dan terpadu, serta pelaksanaan Tap MPR Nomor IX/MPR/2001 yaitu melakukan percepatan di bidang:

- a. Penyusunan Rancangan Undang-undang penyempurnaan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria dan Rancangan Undang-undang tentang Hak Atas Tanah serta peraturan perundang-undangan lainnya di bidang pertanahan.
- b. Pembangunan sistem informasi dan manajemen pertanahan yang meliputi:
 - 1) Penyusunan basis data tanah-tanah aset negara/pemerintah daerah di seluruh Indonesia;
 - 2) Penyiapan aplikasi data tekstual dan spasial dalam pelayanan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan kepemilikan tanah, yang dihubungkan dengan e-commerce dan e-payment;
 - 3) Pemetaan kadasteral dalam rangka inventarisasi dan registrasi penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah dengan menggunakan teknologi citra satelit dan teknologi informasi untuk menunjang kebijakan pelaksanaan landreform dan pemberian hak atas tanah;
 - 4) Pembangunan dan pengembangan pengelolaan penggunaan dan pemanfaatan tanah melalui sistem informasi geografi dengan mengutamakan penetapan zona sawah beririgasi dalam rangka memelihara ketahanan pangan nasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah metode yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masalah secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu. (Moleong, 2017:29). Adapun focus penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Di kota Bitung. Kualitas pelayanan akan dikaji dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2011:164), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan tahapan melakukan reduksi data, display data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah, Menurut Tjiptono (2011:164), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan..

Untuk itu peneliti mewawancarai bagaimana hasil yang terjadi di lapangan.

Kualitas adalah salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari kualitas. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka berikut petikan wawancara penulis dengan informan Kepala Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung Hendro Robertus Motulo, S.H, M.Si sebagai berikut :

" sebagai pimpinan kami disini hanya sebagai pengawas maupun pembimbing karena Memberkan tugas pokok dan fungsi kepada setiap Aparatur sipil negara sesuai bidang masing-masing, biasanya pegawai melakukan pekerjaannya dengan nyata itu sudah di atur di undang – undang yang terkait, maka dapat dilihat dan diukur dari penjabaran kegiatan yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan disitu terlihat berapa item pekerjaan yang pegawai selesaikan setiap harinya dalam menjalankan tugas yang ada maka semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah sudah menjadi prioritas di badan pertanahan kota bitung yang sesuai dengan harapan dan peraturan yang berlaku."

Hal yang sama dikemukakan oleh informan Leonardus Anggara, S.Si yang juga Aparatur Sipil Negara di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung berikut ini :

" kalau mau biasanya pegawai melakukan pekerjaannya dengan nyata, maka dapat dilihat dan diukur dari penjabaran kegiatan (job deskripsi) yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan. Hal itu dapat terlihat nanti dari penilaian pimpinan kami, Kuantitas pekerjaan pegawai yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya sudah di lakukan selama ini sebagai wujud menerapkan kinerja pegawai yang merupakan kualitas pekerjaan yang bisa menjadi acuan dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan administrasi terlebih dalam pembuatan sertifikat tanah".

Hal tersebut sama dengan hasil wawancara penulis dengan informan Michael Chrisje Waas, S.St salah seorang informan dan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung sebagai berikut :

" dalam melakukan penilaian kinerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung berdasarkan hasil pekerjaan mereka yang dilihat dari catatan dan evaluasi pekerjaan pegawai. Jadi mengukur kinerja mereka sehari-hari berdasarkan standar pengukuran yang

berdasarkan hasil pekejaan yang diberikan kepada setiap pegawai apa sesuai dengan kualitas pelayanan yang di harapkan masyarakat terlebih khusus dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah”.

Hal yang sama peneliti mewawancarai R.S sebagai Masyarakat yang mengurus Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung.

“ Kami sebagai masyarakat ini merasakan bagaimana tentang pelayanan publik dalam hal ini pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah dan lain-lain. Tetapi masih banyak aparatur sipil negara yang masih tidak memberikan pelayanan yang maksimal baik dalam segi waktu yang terbuang dalam pelayanan baik dalam istirahat yang terlalu lama dan kurangnya sopan santun dalam memberikan pelayanan hal ini menjadi ketidak kepuasan dalam Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung”.

Hal yang sama peneliti mewawancarai A.D sebagai Masyarakat yang mengurus administrasi di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung.

“masyarakat ingin dalam pelayanan kepada kami adanya tingkatan kepuasan atau kotak saran yang bisa kami adukan supaya dalam kualitas pelayanan public adanya tingkatan dalam pelayanan punlik. di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung”.

Hal yang sama peneliti mewawancarai W.S sebagai Masyarakat yang mengurus Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung.

“ dari segi pelayanan yang ada di badan pertanahan Nasional Kota Bitung, ada berbagai macam keluhan do tengah masyarkat selaku kami yang mengurus sertifikat di badan pertanahan Nasional, yakni adanya keterlambatan administrasi maupun ketidak profesionalnya aparatur sipil negara yang berada di badan Pertanahan Nasional Kota Bitung,”.

Pelayanan tidak perlu yang muluk-muluk. Hal-hal kecil bahkan bisa menjadi bentuk pelayanan prima, seperti mengucapkan Selamat Datang, Terima Kasih, atau menyebut nama pelanggan, bahkan dengan senyum yang dilontarkan merupakan wujud dari pelayanan prima. Berdasarkan informasi awal melalui wawancara yang diperoleh dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan Pelayanan para pegawai di badan pertanahan sudah mengerti, memahami dan telah melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan. Meski demikian, pelayanan prima tetap harus dipelajari, karena tetap ada batas-batasnya. Jangansampai karena bermaksud memberikan pelayanan prima, tapi malah membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan terganggu. Oleh karenanya penelitian penulis dilanjutkan dengan mewawancarai dengan menitik beratkan pada subpokok yaitu bentuk pelayanan prima di badan pertanahan nasional kota bitung.

Seorang informan R.E memberikan informasi bahwa:

“Kami memberikan pelayanan dibarengi dengan sikap yaitu misalnya ketika ada masyarakat yang meminta pelayanan kami langsung menyapa dan menanyakan apa yang kami bisa bantu, ketika pertanyaan itu dilontarkan maka kami memberikan sapaan dengan ramah serta dibarengi dengan senyuman adapun perhatian yang kami berikan yaitu memperhatikan apa yang diucapkan masyarakat ketika mengucapkan apa yang dibutuhkan, dan kami langsung menindak lanjuti apa yang dibutuhkan masyarakat tersebut dengan mempersilahkan untuk menunggu sebentar.

Hal tersebut didukung oleh seorang informan bahwa: “Contoh sikap yang diberikan oleh pegawai pada saat menerimapelanggan dengan sapaan senyuman, Perhatian pada saat pegawai mendengarkan dan menyimak apa yang diucapkan dan dibutuhkan oleh pelanggan dan tindakan saat pegawai langsung melaksanakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan tersebut.

Kualitas adalah salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari kualitas. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan sudah diketahui bahwa untuk mengukur kinerja pegawai dikatakan berkualitas atau tidak maka dapat dilihat dari seberapa besar evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan pegawai di kantor, selama ini pegawai berusaha bekerja dengan penuh disiplin dan berdasarkan job yang tertera sehingga sedapat mungkin pegawai bekerja memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat terlebih khusus dalam pembuatan sertifikat tanah.

Dari Hasil wawancara dari informan yang ada disini dilihat ada beberapa perbedaan pengertian dari kedua pihak yakni dari pihak badan pertanahan Nasional bisa di lihat bahwa mereka mengerjakan sesuai aturan yang ada dan sebaliknya dari masyarakat ialah kepuasan tentang pelayanan public masih jauh dari harapan masyarakat tentang kualitas pelayanan public dalam hal ini pembuatan sertifikat Tanah.

Pelayanan tidak perlu yang muluk-muluk. Hal-hal kecil bahkan bisa menjadi bentuk pelayanan prima, seperti mengucapkan Selamat Datang, Terima Kasih, atau menyebut nama pelanggan, bahkan dengan senyum yang dilontarkan merupakan wujud dari pelayanan prima. Berdasarkan informasi awal melalui wawancara yang diperoleh dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan Pelayanan para pegawai di badan pertanahan sudah mengerti, memahami dan telah melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan. Meski demikian, pelayanan prima tetap harus dipelajari, karena tetap ada batas-batasnya. Jangan sampai karena bermaksud memberikan pelayanan prima, tapi malah membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan terganggu. Oleh karenanya penelitian penulis dilanjutkan dengan mewawancarai dengan menitik beratkan pada subpokok yaitu bentuk pelayanan prima di badan pertanahan nasional kota bitung.

Dalam mengukur pekerjaan pegawai dari segi kualitas maka dapat dilihat dari hasil pekerjaan pegawai. Tentu akan terlihat dari apa yang pegawai kerjakan berdasarkan standar penilaian di kantor, misalnya pegawai diberi tugas mendata jumlah masyarakat yang mengurus sertifikat tanah maupun berhubungan dengan kepemilikan tanah, maka dengan penuh kehati-hatian pegawai jalankan tugas itu dengan melihat fakta dan data masyarakat. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas pekerjaan staf yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya sudah pegawai lakukan selama ini sebagai wujud menerapkan kinerja pegawai. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah diatas rata-rata.

Hal ini dapat pegawai berikan data dari evaluasi setiap bulan dan tahun, maka distu terlihat bagaimana kualitas pegawai mengerjakan tugasnya dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki sehari-hari, tentu kalau ada yang mempertanyakan kualitas pekerjaan mereka sehari-hari maka dapat diketahui dari laporan atasan langsung atau dari teman sejawat mereka di kantor.

Sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari keandalan. Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervise minimum. Menurut Zeithaml & Berry (dalam Sudarmanto, 2009) kehandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelay~ akurat, benar dan tepat. Selama ini pegawai bekerja sebagai salah satu Aparatus Sipil Negara di badan pertanahan nasional kota bitung sudah melakukan pekerjaan dengan benar dan berdasarkan apa yang diperintahkan oleh pimpinan pegawai sehingga kalau ada pelayanan pegawai yang tidak akurat dan benar maka pasti ada hukuman dan konskuensinya.

Jadi sekali lagi pegawai menyampaikan bahwa pekerjaan pegawai sudah memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan oleh pegawai bekerja dengan sangat hati-hati dan terus merujuk pada koridor pekerjaan pegawai masing-masing, maka sebagai pegawai sangat konsistensi terhadap kerja dan pelayanan pegawai di badan pertanahan nasional kota bitung. Kehandalan yang dimaksud mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. Selama ini apa yang dilakukan oleh pegawai badan pertanahan nasional kota bitung telah mampu mewujudkan kinerja mereka terutama dalam hal kehandalan. Kehandalan ini harus teruji di lapangan karena hal ini berkaitan erat dengan pelayanan. Sehingga

ketika mereka tidak bekerja dengan benar dan akmat maka hal tersebut nampak pula pada kinerja pekerjaan mereka sehari-hari.Selama ini pegawai mencerminkan kemampuan pekerjaan mereka yang benar dan akurat.

Karena sepanjang pengetahuan pegawai di Kantor mereka para pegawai yang tidak memiliki kehandalan, kecakapan, dan kemampuan memanipulasikan pekerjaan mereka sehari-hari akan tergeser dengan sendirinya dan digantikan oleh pegawai lain yang handal. Itulah dinamika dalam menerapkan dan menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat mereka sehari-hari.Selain itu, ketepatan dalam bekerja juga sangat diperhitungkan bagi pegawai.

Kehadiran sebagai salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari kehadiran. Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja Sekarang ini badan pertanahan nasional kota bitung memberlakukan absensi manual.Hal ini sangat membantu pegawai dan pengelola absensi kehadiran untuk menghitung jumlah kehadiran pegawai. Sejak melakukan perhitungan kehadiran secara hati-hati dan telaten maka untuk meyakinkan diri dan pimpinan bahwa pegawai telah hadir di kantor sesuai dengan jam kantor. Olehnya itu, tidak ada lagi keraguan bagi pimpinan pegawai untuk mengetahui keberadaan pegawai diwaktu kerja.Semenjak masih berlaku absen manual maka seringkali absensi bisa ditiptkan kepada pegawai lainnya.Namun kedisiplinan kehadiran absen ini maka tidak bisa lagi ada pegawai yang menitipkan absensinya.Itulah perbedaan yang dialami sekarang supaya dalam menjalankan tugas dalam megarapkan pelayanan yang berkualitas di harapkan bisa disiplin kerja dan menghargai masyarakat yang dapat membuat setfikat tanah.

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, kemudian diberikan kepada pelanggan Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapatmerasakan hal-hal sebagai berikut: 1) Kalau kinerjanya dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa; 2) Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas; 3) Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangatpuas.

Pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek, yakni: 1)kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, 2) pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, yang mencakup data kebutuhan dankeinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan, 3)pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar (Nasution, 2004: 49).Suatu layanan prima dapat memuaskan penggunanya apabila dilakukanpengukuran mengenai profil pegawai yang mencerminkan sikap senang, mengerti kebutuhan pengguna, ikhlas serta tulus melayani pengguna layanandalam hal ini guru, kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan memperoleh informasi, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan di tempat layanan yang berlaku, kenyamanan serta keamanan yang diberikan pihak perpustakaan. Halini perlu diperhatikan agar tempat layanan memiliki layanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima

PENUTUP

Kualitas Pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung masih jauh dari harapan masyarakat. Responitas, profesionalitas, kedisiplinan, dan kualitas Sumber Daya Manusia merupakan kualitas yang paling disorot terkait pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung Waktu. Perlu segera dilakukan perubahan system pelayanan yang berbelit-belit sehingga mengutamakan kenyamanan masyarakat yang datang mengurus sertifikat tanah.

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh . 2010 . “ *Manajemen Pelayanan* “. Pustaka Pelajar, Jakarta
Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
Ratminto & Winarsih, Atik. Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Alma, B., Riduwan & Sunarto, 2007. *Pengantar Statistika Untuk penelitian :Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Almasdi, dan Jusuf Suit. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.

Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.

Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI.

Sumber Lain:

- Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 1988
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015
- Keppres Nomor 34 Tahun 2003
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960
- UU No. 79 Tahun1958;