

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR AGRARIA DAN
TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KOTA MANADO**

**DANIEL BLAISE PASCAL MONA
JOORIE M. RURU
VERY Y. LONDA**

Abstract : Service can be defined as providing services (serving) the needs of people or communities who have an interest in the organization in accordance with the rules and procedures that have been established. When associated with public administration, service is the quality of bureaucratic service to the community. Quality of service in general can be seen from some of the characteristics that determine the good of a service product that comes from government policy. Based on initial observations made by researchers at the Agrarian Office and Spatial/Land Agency of Manado City, there are several problems that still occur in the process of making land certificate service which some of them complained about by the public. This study aims to determine the Quality of Land Certificate Preparation Service in the Agrarian Office and Spatial/National Land Agency of Manado City. The quality of public services can be measured from five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used is qualitative, where research is used to research on natural object condition, and the researcher is the key instrument. Sources of research data consist of primary data and secondary data. The research informant consisted of officials and employees of service providers as well as a community of service users totaling fifteen persons. Technique of collecting data is done by observation, interview, documentation and triangulation. This research uses data analysis techniques from Miles and Huberman which consists of three steps, namely data reduction, data presentation and conclusion.

Keywords: Service Quality, Making Land Certificates.

PENDAHULUAN

Hubungan manusia dengan tanah tidak dapat dipisahkan begitu saja. Tanah begitu penting bagi manusia sebagai sumber kehidupan untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Bumi, air dan segala kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Sebagai upaya untuk melaksanakan amanat yang terkandung dalam UUD 1945 seperti yang dinyatakan diatas maka, dibuatlah Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria pada tanggal 24 September 1960. Dalam Undang-Undang tersebut dijabarkan tentang jenis-jenis hak beserta peruntukannya. Undang-Undang Pokok Agraria juga merupakan landasan hukum dalam memperkuat dan memperkokoh hak atas tanah yang dimiliki seseorang. Untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat terhadap hak atas tanah. Pemerintah melalui Kantor

Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melaksanakan pelayanan pendaftaran tanah yang bertujuan antara lain, untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan, untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang terdaftar untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Menurut Pasolong (2014:135) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Surjadi (2012:11), Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi

kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Mulyadi (2016:188-189), Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 dalam Secara umum, pelayanan publik dikelompokkan kedalam tiga jenis yaitu, Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa. Dilihat dari pengelompokan pelayanan tersebut maka, pembuatan sertipikat

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan yang dimaksud secara umum dapat dilihat dari beberapa karakteristik yang menentukan baik buruknya suatu produk pelayanan yang bersumber dari kebijakan pemerintah. Secara umum terdapat beberapa karakteristik yaitu, kinerja dari pemberi layanan, keandalan petugas layanan/organisasi pelaksana, kemudahan dalam menggunakan layanan yang disediakan, serta estetika pelayanan dan berbagai hal lain yang juga dapat meningkatkan kualitas layanan.

Kemudian menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Dwiyanto, 2008:145), untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator, yaitu:

1. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki penyedia layanan.
2. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness*, atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance*, atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011:46-47), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dari beberapa pengertian di atas pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah/swasta dalam proses penyelesaian kepentingan dan hak-hak masyarakat sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam negara.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado, terdapat beberapa masalah yang masih terjadi dalam proses pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang beberapa diantaranya dikeluhkan oleh masyarakat, seperti sarana dan prasarana yang ada masih dapat dikatakan belum baik. Karena tidak adanya pendingin ruangan, papan struktur organisasi serta jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang masih kurang, membuat masyarakat yang melakukan proses pembuatan sertipikat tanah merasa belum nyaman. Tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang, karena masih ada oknum pegawai yang tidak ada pada saat jam kerja, pulang terlalu awal serta belum kembali bertugas saat jam istirahat telah selesai. Juga masih ada oknum pegawai yang tidak menunjukkan keramahan dan bertindak diskriminatif atau membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan, serta proses pelayanan kepada masyarakat yang masih cukup lama.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, saya menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan fenomena yang ada dilapangan.

B. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan dari Pasolong (2013) jenis data tersebut. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri

oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya. Data primer merupakan data sensus karena dikumpulkan, diolah, serta diterbitkan oleh Biro Pusat Statistik. Data Sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya. Data yang diperoleh dari peneliti lain atau dari catatan instansi, atau dari mana saja sudah diolah, merupakan data sekunder.

C. Informan Penelitian dan Lokasi Penelitian

Informan penelitian ini terdiri dari pejabat dan pegawai-pegawai penyedia layanan pendaftaran sertipikat tanah pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado serta beberapa masyarakat pengguna jasa layanan tersebut. Lokasi penelitian berada di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado, dimana proses pengumpulan data akan banyak dilakukan disana.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dikaji menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu

1. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki penyedia layanan.
2. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness*, atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance*, atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik

pengumpulan data secara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

Observasi, Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

1) *Wawancara*, menurut Esterbeg (Sugiyono, 2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2) *Dokumentasi*, menurut Sugiyono (2013:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3) *Triangulasi*, dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

F. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data dari Miles dan Huberman (Nugroho, 2014:121) yang terdiri dari tiga langkah, yaitu reduksi data, yang berkenaan dengan proses seleksi, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang muncul dalam catatan penelitian atau transkripsi; penyajian data, yaitu penataan data

sedemikian rupa sehingga dimungkinkan untuk ditarik kesimpulan; dan penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu penarikan kesimpulan penelitian yang sekaligus merupakan verifikasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tangible, Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado, sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik dalam menunjang proses pelayanan. Namun masih ada beberapa fasilitas penunjang pelayanan seperti pendingin ruangan serta jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang prosesnya masih dalam tahap pengadaan. Penampilan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Manado dapat dikatakan sudah baik dan rapi. Kedisiplinan merupakan faktor penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado, ternyata masih ada oknum-oknum pegawai yang belum disiplin dalam menjalankan tugasnya, seperti pulang pada jam kerja dan belum kembali saat jam istirahat telah selesai. Hal itu pula yang menghambat masyarakat dalam melakukan proses kepengurusan di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado.

Reliability, Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terpercaya dan akurat sangatlah dibutuhkan dalam proses pelayanan. Keandalan seorang pegawai di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado dapat diukur dari proses pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit, serta kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat. Pemberian pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Manado sudah cukup baik, akan tetapi dalam proses pelayanannya masih terlalu lama sehingga masyarakat yang melakukan proses pengurusan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Manado dapat menunggu dengan waktu yang cukup lama. Untuk kecermatan pegawai dalam memproses berkas pemohon sudah baik dalam pelaksanaannya.

Responsiveness, Responsivitas atau daya tanggap pegawai sangatlah penting dalam menguji kemampuan birokrasi untuk mengenali

kebutuhan masyarakat, prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas atau daya tanggap dari pegawai di Kantor Pertanahan Kota Manado meliputi kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan pemohon, kesediaan pegawai dalam menanggapi keluhan pemohon serta pemberian pelayanan pegawai Kantor Pertanahan kepada masyarakat. Pelayanan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Manado dalam membantu kesulitan pemohon masih sangat kurang, karena masih ada pegawai yang bersikap acuh tak acuh dalam membantu pemohon dalam melakukan proses pengurusan sertipikat tanah. Tidak adanya tempat pengaduan seperti kotak saran membuat masyarakat yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan cukup sulit untuk mengeluhkan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Manado yang belum memuaskan pemohon.

Assurance, atau jaminan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Manado meliputi, kejelasan informasi mengenai pelayanan pembuatan sertipikat tanah, kepastian biaya dalam proses pelayanan, serta jaminan biaya dalam pelayanan. Dalam proses pelaksanaannya, kejelasan informasi mengenai proses pembuatan sertipikat sangatlah dibutuhkan oleh pemohon. Pada kenyataannya, masih ada masyarakat yang dalam proses pengurusan sertipikat tidak disertai kejelasan. Hal itu tentunya sangat merugikan pemohon, karena selain pemohon rugi atas waktu yang terbuang karena harus bolak-balik Kantor Pertanahan tanpa adanya kejelasan, juga kerugian akan biaya transportasi yang dirasakan oleh pemohon. Mengenai kepastian biaya dalam mengurus sertipikat, Kantor Pertanahan Kota Manado sudah melampirkannya di SOP yang ada di papan informasi yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat yang ingin melakukan pengurusan sertipikat tanah. Namun, masih ada masyarakat yang merasa dirugikan karena ada oknum-oknum nakal yang masih melakukan pungutan liar terutama diluar Kantor Pertanahan pada saat pengukuran bidang tanah pemohon.

Empathy, Sikap empati yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat merupakan penilaian penting, guna memperlancar proses

pelayanan. Tingkat keramahan dan kesopanan dalam pelayanan di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado, masih perlu di tingkatkan kembali. Pasalnya, masih ada oknum pegawai yang belum menunjukkan sikap keramahan dan sopan-santun terhadap pemohon dalam memberikan pelayanan. Serta masih adanya proses pelayanan yang diskriminatif atau membeda-bedakan pemohon yang harus dihilangkan dalam proses pelayanan di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kota Manado.

B, Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan para informan dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk memberikan suatu pemikiran mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan dalam bertanggungjawabkan setiap kegiatan dan program yang sudah direncanakan.

1. Tangible

Tangible merupakan bukti fisik yang meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Dimensi tangible terdiri atas indikator, penampilan petugas/pegawai dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dalam pelaksanaan proses pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Manado, fasilitas yang ada sudah memenuhi standar pelayan. Namun masih ada fasilitas lain yang masih perlu untuk di tambahkan guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Penampilan berpakaian pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado sudah baik. Dari

tingkat kedisiplinan, pegawai masih harus di evaluasi kembali. Karena masih ada pegawai yang tidak berada pada saat jam kerja berlangsung. Bukti fisik atau tangible merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Masyarakat akan mempunyai persepsi bahwa suatu kantor mempunyai pelayanan yang baik apabila fasilitas yang ada menunjang serta membuat kenyamanan bagi masyarakat yang akan melakukan proses pengurusan administrasi. Penampilan yang menarik juga akan mampu memberikan impresi yang positif. Penampilan berpakaian pegawai yang baik, akan memberikan kenikmatan untuk penglihatan masyarakat. Kedisiplinan pegawai merupakan suatu hal penting dalam melakukan proses pelayanan terhadap masyarakat. Disiplin kerja merupakan praktek secara nyata dari pegawai terhadap perangkat peraturan yang terdapat dalam suatu organisasi. Dalam hal ini disiplin tidak hanya dalam bentuk ketaatan saja melainkan juga tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi, berdasarkan pada hal tersebut diharapkan kinerja pegawai akan meningkat dan bersikap serta bertingkah laku disiplin. Kedisiplinan pegawai dapat ditegakkan apabila peraturan-peraturan yang telah ditetapkan itu dapat diatasi oleh sebagian besar pegawainya dalam kenyataan, bahwa dalam suatu instansi apabila sebagian besar pegawainya mentaati segala peraturan yang telah ditetapkan, maka disiplin pegawai sudah dapat ditegakkan.

2. Reliability

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan

akurat. Dimensi reliability (keandalan) terdiri atas indikator kecermatan petugas/pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas/pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pemberian pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Manado sudah cukup baik, namun masih perlu dimaksimalkan lagi. Karena masih ada masyarakat yang merasa proses pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado cukup lama. Juga alur pengurusan sertipikat yang masih membingungkan harus diperhatikan oleh pegawai Kantor Pertanahan agar masyarakat dapat mengerti dengan baik segala proses yang berlangsung. Dimensi reliability atau keandalan juga, merujuk pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai seperti yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan (konsisten) serta akurat. Seorang pegawai yang unggul selalu sadar untuk menyiapkan kualitas yang dapat diandalkan, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Keandalan dalam menjaga pekerjaan berarti mampu menjalani kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral dan etika kerja serta mampu mengembangkan karakter diri yang taat moral dan etika. Keandalan pegawai untuk memberikan integritas pribadi dalam meningkatkan tata kelola kantor dengan prinsip-prinsip terbaik, akan menjadikan pegawai sebagai keunggulan sempurna dalam segala hal yang kantor lakukan, untuk upaya peningkatan kinerja terbaik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

3. Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas/pegawai dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Dimensi responsiveness (daya tanggap) terdiri atas indikator, merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/pegawai melakukan

pelayanan dengan cepat, petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan pelanggan direpson oleh petugas. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Manado harus dimaksimalkan lagi. Pasalnya masyarakat masih merasa belum puas dengan sikap pegawai dalam menanggapi kesulitan pemohon dalam melakukan proses pengurusan sertipikat tanah. Tugas pegawai dalam membantu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat harus terus diperhatikan, respon pegawai yang baik mencerminkan kualitas dari pegawai itu sendiri dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap atau responsiveness seorang pegawai, merupakan suatu keharusan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

4. Assurance

Assurance atau jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Dimensi Assurance (jaminan) terdiri atas indikator, petugas/pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas/pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas/pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas/pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dari segi ketepatan waktu penerbitan, masih ada masyarakat yang mengeluhkan proses penerbitan sertipikat yang tidak jelas kapan selesainya, serta biaya yang tidak jelas karena masih ada pungutan liar yang dilakukan oleh oknum nakal pada saat pengukuran bidang tanah pemohon. Hal itu tentunya sangat merugikan masyarakat, baik dalam segi waktu maupun biaya, serta tidak menunjukkan kualitas pelayanan pegawai yang baik. Assurance atau jaminan, merupakan pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi masyarakat, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian kepada masyarakat yang melakukan proses pengurusan administrasi.

5. Empathy

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pemohon dengan menempatkan dirinya pada situasi pemohon. Dimensi empathy (empati) terdiri atas indikator, mendahulukan kepentingan pemohon, petugas/pegawai melayani dengan sikap ramah, petugas/pegawai melayani dengan sikap sopan santun, petugas/pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), serta petugas/pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan. Seorang pegawai yang baik, harus bisa memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Salah satunya dengan menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan pegawai yang ada di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado belum sepenuhnya memberikan sikap keramahan dan sopan terhadap masyarakat. Masih ada pegawai yang bersikap jutek atau acuh tak acuh jika ada pemohon yang bertanya

mengenai informasi yang ada. Tindakan diskriminatif juga masih cukup subur di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Manado. Untuk itu, perlu adanya evaluasi kembali mengenai sikap dan kinerja pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado. Sikap empathy (empati) dari seorang pegawai adalah dengan memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat. Tingkat kepedulian dan perhatian seorang petugas/pegawai pada pemohon secara individual akan sangat didambakan oleh pemohon. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pemohon dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pemohon, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan uraian dari hasil analisis data penelitian yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado masih dapat dikatakan belum baik. Seperti pendingin ruangan, jumlah tempat duduk di ruang tunggu, serta papan struktur organisasi yang tidak ada, membuat masyarakat yang melakukan proses pembuatan sertipikat tanah masih merasa kurang nyaman. Kedisiplinan pegawai masih kurang, karena masih ada oknum pegawai yang tidak ada pada saat jam kerja, pulang terlalu awal, serta belum kembali bertugas saat jam istirahat telah selesai.
2. Masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan alur proses pengurusan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado serta proses pelayanan yang cukup lama.
3. Respon pegawai dalam membantu kesulitan pemohon masih kurang, karena masih ada pegawai yang bersifat acuh tak acuh terhadap

pemohon yang mengalami kesulitan dalam melakukan proses pengurusan sertipikat. Tidak ada tempat pengaduan khusus di Kantor Pertanahan Kota Manado, membuat masyarakat kesulitan untuk memberikan kritik dan saran mengenai kinerja petugas/pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado.

4. Masih ada pungutan liar terhadap pemohon terutama diluar Kantor Pertanahan pada saat proses pengukuran bidang tanah pemohon. Serta adanya ketidak-jelasan informasi akan penerbitan sertipikat tanah pemohon.
5. Masih ada oknum pegawai yang tidak menunjukkan keramahan saat pemohon menanyakan informasi, juga masih ada tindakan diskriminatif diantara masyarakat penerima pelayanan.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah ditetapkan sebelumnya maka, ada beberapa saran yang penulis usulkan pada Kantor Pertanahan Kota Manado:

1. Pengadaan sarana dan prasarana seperti pendingin ruangan dan jumlah tempat duduk di ruang tunggu harus segera dilakukan.
2. Perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan sertipikat.
3. Pihak Kantor Pertanahan Kota Manado harus menyediakan tempat khusus, seperti kotak kritik dan saran ataupun ruang khusus yang bisa menampung keluhan, kritik serta saran masyarakat.
4. Diperlukan pengawasan langsung dari Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado atas proses pengurusan sertipikat.
5. Perlu diadakan Training ESQ (Emotional and Spiritual Quotient) untuk meningkatkan kualitas pegawai saat melayani masyarakat melalui pelatihan kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emotional (EQ) dan kecerdasan Spiritual (SQ).

DAFTAR PUSTAKA

Mulyadi, D. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta CV.

Nugroho, R. 2014. *Metode Penelitian Kebijakan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pasolong, H. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta CV.

Pasolong, H. 2014. *Teori Administrasi*. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta CV.

Santosa, P. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Kesebelas. Bandung: Alfabeta CV.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: PT Refika Aditama.

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

Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Sumber-Sumber Lain

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.