

# KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA JUAL BELI TANAH DI KECAMATAN PINELENG KABUPATEN MINAHASA

ALFRIT M. KAWULUSAN

JOORIE M. RURU

VERY Y. LONDA

[mauritkawulusan@gmail.com](mailto:mauritkawulusan@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah Di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini ada 8 orang yang terdiri dari camat (1 orang), sekretaris kecamatan (1 orang), staf kecamatan yang menangani AJB (1 orang), dan masyarakat (5 orang). Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, Secara umum Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah dapat dilihat dari 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan, yaitu : (1) *Reliability* (kehandalan) disini kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang di layani. Dalam hal kecepatan, ketepatan pegawai di Kantor Kecamatan Pineleng pada saat melakukan pengurusan atau pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun masih ada masyarakat yang disaat melakukan pengurusan masih kurang paham mengenai kelengkapan berkasnya, yang menjadi kendala disini yaitu kurangnya pemberian informasi mengenai prosedur kepengurusan AJB kepada masyarakat. (2) *Responsiveness* (daya tanggap), prosedur pelayanan pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng dalam hal ini mengenai ketanggapan pegawainya disaat melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah baik dan untuk tingkat penyerapan, pengertian semua keluhan dan pengertian kepada masyarakat juga sudah cukup baik. (3) *Empathy* (empati), menunjukkan kemampuan untuk memahami orang yang di layani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, dan pengertian. Menurut dari semua jawaban para informan sikap empati dari pegawai sudah cukup baik, Namun masih ada masyarakat yang tidak bisa menyelesaikan proses pengurusan. Yang menjadi kendalanya ada pada masalah kurangnya keterbukaan pegawai kepada masyarakat. Dan juga masih ditemukan adanya perlakuan istimewa kepada masyarakat yang lain.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Akta Jual Beli Tanah

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the Quality of Service for Making Land Purchase Deed in the District of Pineleng, Minahasa Regency. This research uses qualitative research methods. There are 8 informants in this study consisting of sub-district heads (1 person), sub-district secretaries (1 person), sub-district staff who handle AJB (1 person), and the community (5 people). Based on the results of research that has been done by the author, In general the Service Quality of Making Land Purchase Deed can be seen from 3 (three) dimensions of service quality, namely: (1) Reliability (reliability) here the reliability of employees in providing services that are fast, precise, easy and smoothly becomes an evaluation condition for the people being served. In terms of speed, the accuracy of employees in the Pineleng District Office when making arrangements or services can be said to be quite good. However, there are still people who, when making arrangements, still lack understanding of the completeness of the file, which is the obstacle here, namely the lack of providing information about AJB management procedures to the public. (2) Responsiveness (responsiveness), the service procedure for making Land Purchase Deed in Pineleng District in this case regarding the responsiveness of its employees when performing services to the community can be said to be good and for the level of absorption, the understanding of all complaints and understandings to the community is also quite good. (3) Empathy (empathy), shows the ability to understand the people who are served with attention, seriousness, sympathetic, and understanding. According to all the informants' answers, the empathy attitude from the employees was good enough, but there were still people who could not complete the management process. The problem is the lack of employee openness to the community. And also still found special treatment to other communities.*

**Keywords:** Quality, Service, Land Purchase Deed

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas yang sangat penting dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah ditegaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial ini juga diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau bisa disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standart kualitas pelayanan. Stanadar kualitas pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan, kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standart pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan komponen standart pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian meliputi persyaratan, prosedur jangka waktu, pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi

pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standart kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan standart kualitas yang baik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standart yang telah ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standart Oprasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga di atur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama.

Hubungan manusia dengan tanah tidak dapat di pisahkan begitu saja tanah begitu penting bagi kehidupan 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 di kuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat “. Sebagai upaya untuk melaksanakan amanat yang terkandung dalam UUD 1945 seperti yang dinyatakan di atas maka, dibuatlah Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar PokokPokok Agraria pada Tanggal 24 September 1960. Dalam Undang-Undang tersebut di jabarkan tentang jenis-jenis hak beserta peruntukannya .

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan juga dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di pertegas

pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari uraian dalam UU No. 25/2009 tersebut di atas maka memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaikbaiknya, masyarakat sebagai penerima pelayanan yaitu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan yang telah di limpahkan oleh walikota dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, pembangunan dan pemberdayaan kepada masyarakat dalam wilayah Kecamatan Pineleng memiliki orientasi terhadap pelayanan masyarakat lima tahun kedepan.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang di mulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen, fokusnya adalah pelayanan pembuatan akte jual beli tanah. Didalam pasal 5 ayat (3) PP No. 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan

Pejabat Pembuatan Akta Tanah ("PP 37/1998"). Pasal 2 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1998 tentang pelimpahan wewenang pengangkatan dan pemberhentian Camat Sebagai Pembuat Akta Tanah, disebutkan camat dapat menjadi PPAT oleh Badan Pertanahan Nasional apabila dalam wilayah tersebut belum banyak terdapat PPAT atau formasi PPAT di wilayah kabupaten atau kotamadya tersebut belum tertutup. Pasal 5 ayat (3) huruf a PP 37/1998 menjelaskan bahwa camat yang di angkat sebagai PPAT Adalah PPAT sementara. Kewenangan camat sebagai PPAT sementara antara lain di sebutkan dalam pasal 2 PP 37/1998, yaitu 1). PPAT berugas pokok melaksanakan sebagian

kegiatan pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukannya perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun, yang akan di jadikan dasar bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang di akibatkan oleh perbuatan hukum itu. 2). Perbuatan hukum sebagaimana di maksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut: a.) jual beli; b.) tukar menukar ; c.) hibah; d.) pemasukan kedalam perusahaan (inbrenng); e.) pembagian hak bersama; f.) pemberian hak guna bangunan/ hak pakai atas tanah hak milik; g.) pemberian hak tanggungan h.) pemberian kuasa membebaskan hak tanggungan.

Berkaitan dengan pejabat pemerintah yang ditunjuk menjadi PPAT sementara, menurut Pasal 5 Ayat (3) PP 37 Tahun 1998 adalah camat atau kepala desa untuk melayani pembuatan akta di daerah yang belum cukup terdapat PPAT. Tujuan di angkatnya PPAT sementara adalah untuk melayani masyarakat dalam pembuatan akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT atau untuk melayani golongan masyarakat tertentu dalam pembuatan akta PPAT tertentu, menteri dapat menunjuk pejabat-pejabat sebagai PPAT sementara atau PPAT khusus.

Dasar kebijakan pengangkatan camat sebagai PPAT sementara adalah ketentuan Pasal 5 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 yang menyebutkan : untuk melayani masyarakat dalam pembuatan akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT atau untuk melayani golongan masyarakat tertentu dalam pembuatan akta PPAT tertentu, menteri dapat menunjuk pejabat-pejabat di bawah ini sebagai PPAT sementara atau PPAT khusus:

1. Camat atau kepala desa untuk melayani pembuatan akta di daerah yang belum cukup terdapat PPAT, sebagai PPAT sementara
2. Kepala Kantor Pertanahan untuk melayani pembuatan akta PPAT yang di

perlu dalam rangka pelaksanaan program-program pelayanan masyarakat atau untuk melayani pembuatan akta PPAT tertentu bagi negara sahabat berdasarkan asas resiprositas sesuai pertimbangan dari Departemen Luar Negeri, sebagai PPAT khusus

Pengangkatan camat sebagai PPAT sementara pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan PPAT di wilayah kerja camat yang bersangkutan. Hal ini berarti jika dalam suatu wilayah tersebut sudah ada PPAT yang memenuhi kuota, maka camat yang baru di lantik tidak lagi di angkat sebagai PPAT sementara.

Camat dalam kedudukannya sebagai PPAT sementara terikat pada etika profesi PPAT. Namun demikian secara organisatoris PPAT sementara bukan bagian dari perkumpulan ikatan PPAT Indonesia, sehingga dalam kedudukannya sebagai PPAT sementara, camat tidak dapat di kenai sanksi oleh Ikatan PPAT Indonesia. Pasal 1 butir 3 kode Etik PPAT menyebutkan bahwa PPAT adalah setiap orang yang menjalankan tugas jabatannya yang menjalankan fungsi pejabat umum. Tugas camat sebagai PPAT itu hanyalah tugas tambahan bukan tugas pokok dari seorang camat karena disini tentunya camat mempunyai tugas pokoknya tersendiri dan karena itu seringkali dalam pembuatan akta jual beli tanah sering terhambat proses pembuatannya karena mungkin ketika dalam proses pembuatan akta jual beli tanah tiba-tiba camat mendapat tugas dan kewenangan yang harus ia kerjakan itu pasti dapat menghambat proses pembuatan akta jual beli tanah tersebut dan pastinya itu dapat menimbulkan masalah yaitu kurang optimalnya kualitas pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Pineleng. Sistem dan cara menerima pelayanan prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

Penyelenggaraan pelayanan oleh Pemerintah Kecamatan Pineleng dalam pelayanan Akta Jual Beli Tanah masih di

hadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan apa yang di harapkan. Keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan AJB di Kecamatan Pineleng masih terdapat masalah tentang pengurusan Akta Jual Beli Tanah mengenai kelengkapan berkas di karenakan kurangnya informasi atau penyuluhan kepada masyarakat. Seperti untuk harga jasa PPAT sendiri 1% dari total transaksi, masalah ini tidak di sosialisasikan sehingga mengundang persepsi negatif dari masyarakat. Pasal 16 PP No.19 Tahun 2008 terkait tugas camat dalam mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat meliputi :

1. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan.
2. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
3. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang di lakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.
4. Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada bupati/walikota dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap

waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih mahal, dan melelahkan disebabkan kelengkapan berkas dan bagaimana prosesnya dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai hal tersebut, mestinya ada pengurusan jika ada berkas yang kurang harusnya di sampaikan agar masyarakat mengerti dan tidak bolak-balik sehinggalah tidak melelahkan dan tidak mengeluarkan biaya lebih, ada juga pelayanan yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, elite negara atau golongan tertentu, sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya, standar pelayanan publik yang masih rendah.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Objek yang alamiah ialah objek yang apa adanya, tidak di manipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti berada di objek dan setelah keluar dari objek relatif data sekunder berubah. Hasil penelitian benar-benar sesuai kondisi alamiahnya (Sugiono, 2008: 7).

#### **PEMBAHASAN**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang di terima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang yang dampaknya langsung dirasakan masyarakat dalam semua kalangan, dimana

keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik yang berkualitas atau bisa disebut pelayan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan, kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar

Pelayanan, yaitu bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian meliputi persyaratan, prosedur jangka waktu, pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan standart kualitas yang baik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang telah di tentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Oprasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga di atur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama.

Pineleng adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara, Indonesia. Luas wilayah dari

Kecamatan Pineleng yaitu 4.933 Ha dan jumlah kepadatan penduduk di Kecamatan Pineleng berjumlah 28.876 jiwa. Secara administratif Kecamatan Pineleng terbagi atas 14 desa di dalamnya dan jumlah jaga dari keseluruhan desa tersebut berjumlah 87.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daniel Blaise Pascal Mona (2018) Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang ada di Kantor Agraria Kota Manado. Penelitian ini sejalan dengan judul yaitu berfokus pada kualitas pelayanannya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Pineleng maka penulis menggunakan 3 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001;32) yaitu :

*Reliability* (kehandalan). Dalam sebuah pelayanan pegawai yang menjalankan pelayanan itu tentunya harus memiliki yang namanya sebuah kehandalan karena tanpa kehandalan proses pelayanan yang sedang berjalan pastinya tidak akan berjalan dengan baik karena pasti akan terdapat hambatan-hambatan di dalamnya yang akan membuat pelayanan tersebut menjadi tidak efektif. Kehandalan tersebut menyangkut beberapa aspek yaitu aspek kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme yang tinggi tanpa adanya semua itu proses pelayanan yang sedang dijalankan akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan bagi masyarakat maka dari itu sebagai seorang pegawai terutama di Kecamatan Pineleng sebelum menjalankan suatu pelayanan harus memiliki semua aspek tersebut agar supaya di saat melakukan pelayanan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan. dan juga sebagai pegawai harus mengerti dan memahami ruang lingkup dan uraian kerjanya karena itulah yang menjadi fokus

dan perhatian dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Kualitas pegawai yang menangani pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Pineleng dapat di katakan sudah baik karena pegawainya sudah memiliki yang namanya sebuah kehandalan karena di saat pegawai melakukan pelayanan mereka selalu menggunakan pengetahuan mereka sehingga itu yang menjadi sebuah kemampuan bagi mereka dalam menjalankan tugasnya, terlebih juga para pegawai bagian AJB di Kantor Kecamatan Pineleng dalam melaksanakan tugas atau saat melakukan pelayanan mereka dapat menyelesaikan proses tersebut dengan waktu yang lumayan cepat karena pegawai tersebut sudah mempunyai keahlian dalam bidang tersebut maka dari itu dalam melakukan pelayanan harus mempunyai keahlian di dalamnya agar supaya semua tugas atau proses yang kita kerjakan dapat terselesaikan dengan baik dan pegawai tersebut pun pastinya ketika sudah mempunyai keahlian pasti dia juga akan mempunyai kemandirian dalam menjalankan tugas atau memberikan pelayanan. Penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sebagai seorang pegawai pelayan masyarakat tentunya harus mempunyai penguasaan diri di saat melakukan pelayanan dan juga harus memiliki atau bersikap profesional di saat bekerja karena itulah yang paling dinanti oleh masyarakat, pegawai bagian AJB di Kantor Kecamatan Pineleng dapat di katakan sudah baik dalam hal penguasaan diri atau pun penguasaan kerja dan disaat melakukan pelayanan mereka pun bersikap secara profesional sesuai dengan SOP yang ada.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang

belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri, dan profesional atas uraian kerja yang di tekuninya. Pegawai atau staf bagian PPAT di Kecamatan Pineleng dapat dikatakan sudah hampir memenuhi semua kriteria dalam dimensi kehandalan tapi sayangnya masih ada hal yang menjadi kekurangan dari pegawainya yaitu pegawai kurang terbuka kepada masyarakat maka dari itu masih ada masyarakat yang masih belum tahu atau belum memahami sebagian dari prosedur pengurusannya.

*Responsiviness* (ketanggapan). Di dalam sebuah pelayanan juga harus memiliki yang namanya ketanggapan karena ketanggapan tersebut adalah sebuah kemampuan yang harus dimiliki dari seorang pemberi pelayanan tanpa adanya ketanggapan proses pelayanan yang sedang dilakukan tidak akan berjalan dengan baik. Ketanggapan di dalamnya memiliki beberapa hal yang harus dimiliki dan yang harus diperlukan oleh pegawai atau kepada yang akan memberikan pelayanan yaitu pegawai memerlukan yang namanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar supaya ketika pegawai selesai melakukan pelayanan pastinya pegawai tersebut akan mendapat respon yang baik dari masyarakat tersebut dan pelayanan yang dilakukan akan berjalan dengan baik.

Setiap orang yang melakukan pelayanan terlebih kepada pegawai bagian AJB di Kantor Kecamatan

Pineleng harus mampu menyelesaikan semua tuntutan pelayanan dan juga harus mampu menyikapi berbagai keluhan dari masyarakat agar supaya bentuk-bentuk pelayanan yang di berikan dapat menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Ketanggapan di dalam sebuah pelayanan sangatlah penting karena dengan adanya ketanggapan dalam diri pegawai tersebut maka pelayanan yang akan di berikannya

menjadi pelayanan yang cepat, mudah, lancar, dan tentunya menjadi pelayanan yang mempunyai nilai positif di mata masyarakat. Pegawai atau staf bagian PPAT di Kantor Kecamatan Pineleng dalam hal ketanggapan dapat dikatakan sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang masih menjadi kekurangan oleh pegawainya yaitu pegawai di saat melakukan pelayanan tidak selalu mau mencari tahu terlebih dahulu kebutuhan dari masyarakat itu untuk apa dan juga seharusnya kalau ada masyarakat yang baru pertama kali melakukan pengurusan mereka harusnya memberi tahukan persyaratan-persyaratan atau memberikan pengertian yang sedetail-detailnya agar supaya semua prosedur atau proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pineleng dapat diketahui dan di mengerti oleh masyarakat dan juga tidak akan menimbulkan pertanyaan-pertanyaan atau menimbulka keluh kesah dari orang yang mendapat pelayanan.

*Empathy* (empati). Dalam sebuah pelayanan juga dibutuhkan yang namanya empati karena empati di dalamnya berisikan tentang pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Sebuah pelayanan akan berjalan dengan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap suatu pelayanan. Empati dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan karena di dalamnya mempunyai beberapa hal yang harus diperlukan disaat melakukan pelayanan yaitu pengertian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivasi pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman masing-masing pihak tersebut. Pegawai atau staf bagian PPAT di Kecamatan Pineleng sudah memiliki beberapa poin mengenai empati yaitu pegawainya sudah mampu memberikan perhatian kepada

yang dilayani sehinggah yang di layani tersebut merasa menjadi orang yang terpenting, pegawai juga disaat melakukan pelayanan selalu bersikap serius karena tingkat kemampuannya cukup baik sehingga disaat melakukan pelayanan pegawai selalu melakukannya dengan serius sehingga pihak yang menerima pelayanan tersebut mempunyai kesan bahwa pegawai tersebut bisa menyikapi pelayanan yang diinginkannya, tapi dalam hal rasa simpatik pegawai masih belum bisa menerapkan hal itu dalam pelayanannya sehingga setiap orang yang di layani merasa kurang dalam hal itu dan juga pegawai sudah lumayan mampu dalam hal menunjukkan pengertian kepada masyarakat yang cukup mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan sehingga yang dilayani merasa baik dalam pelayanan tersebut.

## **KESIMPULAN**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Secara umum Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng belum terlaksana sepenuhnya dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan, yaitu;

1. *Reliability* (kehandalan) disini kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang di layani. Dalam hal kecepatan, ketepatan pegawai di Kantor Kecamatan Pineleng pada saat melakukan pengurusan atau pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun masih ada masyarakat yang disaat melakukan pengurusan masih kurang paham mengenai kelengkapan berkasnya, yang menjadi kendala disini yaitu kurangnya pemberian informasi

mengenai prosedur kepengurusan AJB kepada masyarakat.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), prosedur pelayanan pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng dalam hal ini mengenai ketanggapan pegawainya disaat melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah baik dan untuk tingkat penyerapan, pengertian semua keluhan dan pengertian kepada masyarakat juga sudah cukup baik.
3. *Empathy* (empati), menunjukkan kemampuan untuk memahami orang yang di layani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, dan pengertian. Menurut dari semua jawaban para informan sikap empati dari pegawai sudah cukup baik, Namun masih ada masyarakat yang tidak bisa menyelesaikan proses pengurusan. Yang menjadi kendalanya ada pada masalah kurangnya keterbukaan pegawai kepada masyarakat. Dan juga masih ditemukan adanya perlakuan istimewa kepada masyarakat yang lain.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintahan harus bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan di bidang administrasi akta jual beli tanah dan harus lebih lagi memperhatikan kebutuhan dari masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta kenyamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Pegawai atau pemerintah harus membuat suatu program yaitu program sosialisasi tentang pembuatan AJB di setiap desa agar supaya masyarakat bisa mengetahui dan memahami semua prosedur-prosedur atau syarat-syarat dalam melakukan pengurusan akta jual beli tanah.



3. Pemerintah atau pegawai pada saat melakukan pelayanan harus lebih terbuka lagi kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusannya yang dimaksud disini yaitu biaya atau tarif dari pembuatan akta jual beli tanah tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arief. W, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing Malang.
- Arisutha , Darmaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Gramedia Pustaka: Jakarta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 2010. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Anonim, 2003. *Tinjauan Aspek Penataan Ruang*. Cv. Gudang Ilmu: Bandung.
- Bungin, B. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Danim, S. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif: Rancangan Metodologi. Presentasi Dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, Bandung: Pustaka Setia.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Harsono, D. 2009. *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertahanan Nasional (SIMTANAS) Di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara*. Tesis. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Harbani Pasolong, 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung CV. Alfabeta.
- Kadir, Abdul. 2001, *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler 2005. : *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks, Jakarta.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Parasuraman, A Valerie, 2001. (Diterjemahkan Oleh Susanto) *Delivering Quality Service. The Free Press*, New York.
- Sianipar, J. P. G. 2008. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara (LAN): Jakarta.
- Simamora, B. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Sinambela, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Kelima. PT Bumi Akasara: Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung, Alfabeta
- Sugiyono, 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta: Jakarta.

Thoha, Mifta, 2010. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat , Jakarta.

Yoeti, H. O. 2000. *Customer Service (Cara Efektif Memuaskan Pelanggan)*. PT. Pradnya Paramita: Jakarta

### **Sumber-Sumber Lain**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat 3 .

Kepmen PAN No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan

Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1998 Pasal 5 Ayat 3 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Pasal 37 Ayat 1 dan 2.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

KUH Perdata Pasal 1457 tentang Jual Beli KUH Perdata Pasal 1458 tentang Jual Beli. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.