

# KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENDAFTARAN TANAH (SKPT) PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN ENREKANG

Rahmawati Makmur<sup>1\*</sup>, Mappamiring<sup>2</sup>, Samsir Rahim<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*The purpose of this study was to find out and describe the quality of service in the issuance of SKPT at the National Land Agency Office of Enrekang Regency. This study used qualitative research. The number of informants in this study were 10 people. The data collection used observation, documentation, and direct interviews. The results showed that the service quality of employees in the issuance of Land Certificates (SKPT) at the National Land Agency of Enrekang Regency was good, based on 5 indicators, namely Tangibles at the Enrekang Regency BPN Office on the provision of adequate facilities and infrastructure. Reliability with the service process was 50 minutes, the officer was able to provide the explanation needed by the SKPT. Responsivines at the Enrekang Regency BPN Office had responded to SKPT complaints when problems occur in the service process. The officer had provided assurance of the ease of procedure to the public in the service. Empathy, it seen that the officers had been friendly and polite in providing services to the community.*

**Keywords:** *quality, service, skpt issuance*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam penerbitan SKPT di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 orang. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pegawai dalam penerbitan Surat Keterangan Tanah (SKPT) Pada Badan pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang sudah baik, berdasarkan pada 5 indikator yaitu Tangibles pada Kantor BPN Kabupaten Enrekang atas pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai. Reliability dengan proses pelayanan yaitu 50 menit, petugas mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh SKPT. Responsivines pada Kantor BPN Kabupaten Enrekang telah merespon keluhan SKPT ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan. Petugas sudah memberikan assurance kemudahan prosedur kepada masyarakat dalam pelayanan. Empathy, dapat lihat bahwa petugas sudah bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan, penerbitan skpt

---

\* rahmawatimakmur@gmail.com

## PENDAHULUAN

Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik/berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintah, selain pihak swasta pemerintahan sebagai penyedia pelayanan mengatur proses serta tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan aspek non teknis juga memengaruhi proses pelayanan termasuk didalamnya ialah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Berdasarkan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 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 kedudukan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya suatu pelayanan publik yang profesional dan merupakan suatu tanggungjawab bersama antara pemerintah dan suatu masyarakat, karena dengan mendapat suatu pelayanan harus dapat memuaskan hak terhadap masyarakat yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah.

Kepastian hukum penting untuk mengatur kehidupan masyarakat adil, agar menghindarkan pelanggaran yang dapat dilakukan oleh masyarakat ataupun penegak hukum itu sendiri. Untuk itu diperlukan adanya kaidah hukum yang dapat dipergunakan negara dalam mengatur tatanan kehidupan masyarakat. Demikian pula mengenai lahan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraris di dalam Pasal 19 menyatakan untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dan bahwa sertifikat hak atas tanah merupakan bukti yang kuat mengenai suatu penguasaan atau kepemilikan tanah. Menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan

Pemerintah, Pendaftaran tersebut meliputi: (1) Pengukuran, perpetaan dan pembukuan tanah; (2) Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut; (3) Pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Di Kantor Pertanahan Nasional khususnya di Kabupaten Enrekang yang memiliki peran penting dalam bidang pendaftaran tanah, pada Kantor Pertanahan Nasional tersebut Kualitas pelayanan tidak selamanya berjalan mulus seperti yang diinginkan, dalam perjalanannya masih sering timbul banyak masalah, seperti keluhan dan pengaduan dari masyarakat tentang pelayanannya yang dinilai lamban atau berbelit-belit dan tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian dalam hal pembuatan surat keterangan pendaftaran tanah (SKPT) dalam hak atas tanah yang masih belum maksimal, berdasarkan informasi yang diperoleh dari media online dan fakta lapangan.

Pada dasarnya kualitas adalah istilah yang memiliki arti relatif karena lebih abstrak dan dapat menerapkan kualitas pada tahap penyesuaian pengukuran atau memastikan hal-hal yang berkaitan dengan standar atau kualifikasinya. Jika standar atau spesifikasi diterapkan, itu berarti penyelesaian masalah kualitas bisa

dikatakan efektif, sebaliknya jika standar tidak diterapkan tidak bisa dikatakan tidak efektif.

Menurut Triguno (2010) bahwa kualitas ialah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan kualitas menurut Pasolong (2010) adalah suatu kondisi dimana terdapat kesesuaian harapan didalam melakukan pelayanan dengan perlakuan yang berorientasi memuaskan atas kegiatan pelayanan yang diterima. Pelayanan publik adalah hal yang tidak boleh dilupakan, dan juga menjadi tolok ukur bagi instansi penyelenggara, apakah instansi tersebut sudah di kelola atau sudah berjalan dengan baik atau tidak. Untuk melihat tingkat kualitas yang diberikan kepada masyarakat suatu instansi atau organisasi penyelenggara pelayanan publik harus menerapkan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan aturan yang berlaku. (Silvia Rahmi, 2019).

Sinambela, (2010) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah

terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hardiansyah (2018) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Sinambela dalam Mulyadi Deddy, dkk (2016:39) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan publik merupakan segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mukaron, Zaenal, dan Laksana, (2015) mengemukakan bahwa

pelayanan publik akan hanya menjadi baik/berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Menurut Ridwan & Sudrajat (2009; 19), Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah sebagai penyelenggaraan negara kepada warganya untuk memenuhi keinginan dari warga tersebut.

Menurut Mukarom & Laksana (dalam Anggara Sahya, 2012) “Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara”. Artinya pelayanan publik berlaku dimana saja dan diberikan oleh instansi manapun, baik pemerintah maupun swasta. “Fokus utama kebijakan publik di Negara modern adalah pelayanan publik, yaitu segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh Negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak”. Dari kedua pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik bukan hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kualitas hidup manusia. Oleh karena itu

pelayanan publik menjadi suatu yang urgen, bahkan melekat dalam kehidupan manusia.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dirumuskan bahwa pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupaun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Hal ini sebagaimana dikemukakan Sinambela, (2006) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Selanjutnya (Kurniawan, 2011) berpendapat bahwa “pelayanan publik adalah melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Mukaron, (2015) “pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang utama atau sempurna ,didanai oleh pajak.”

Berdasarkan berbagai pengertian pelayanan publik yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan

bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau badan publik lainnya dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Wyckof, Arief, 2007:118, (Nikolaus, 2020) mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Zeitmal dan Bitner dalam Madubun (2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Lenvine (Dwiyanto, 2006:144) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, tiga konsep tersebut antara lain: (1) Responsivitas, yaitu daya tanggap penyediaan layanan terhadap keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. (2) Responsibilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan organisasi yang telah ditentukan. (3) Akuntabilitas, yaitu

suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kepentingan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Menurut Parasuraman dalam Yusuf, (2017) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut : (1) Bukti langsung (*Tangible*) adalah segala sesuatu yang termaksud seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruang, dan sifat petugas, (2) Keandalan (*Reability*) adalah elemen yang berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan, (3) Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik, petugas dapat memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu. (4) Jaminan (*Assurance*) adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya petugas, selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga. (5) Empati (*Empathy*) meliputi perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) yaitu: (1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Sedangkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 pasal 4, dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada: Kepentingan umum,

kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang selama 2 (dua) bulan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif.

Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala seksi hubungan hukum pertanahan, Staf pendaftaran tanah, Staf administrasi BPN, Staf tata usaha BPN, Petugas loket, dan Masyarakat yang terdiri dari 10 orang yaitu: 1 orang Kepala seksi hubungan hukum pertanahan, 1 orang Staf pendaftaran pertanahan, 1 orang Staf administrasi, 1 orang Staf tata usaha, 1 orang Petugas loket, dan 5 orang Masyarakat.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Untuk memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan peneliti adalah teknik triangulasi sumber, teknik triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. reduksi data ialah dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti akan merekam semua data yang diperoleh kemudian memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan sesuai dengan fokus penelitian.

Penyajian data merupakan hasil reduksi data dalam bentuk suatu uraian singkat, bagan, hubungan, antar kategori dan jenisnya, sehingga peneliti akan lebih muda menjelaskan mengenai hasil yang telah diteliti dan dapat menarik sebuah kesimpulan.

Setelah data tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan tersebut digunakan sebagai jawaban terkait permasalahan penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk menilai kualitas pelayanan publik dan mencapai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Enrekang, maka perlu melihat kualitas

pelayanan dari Petugas atau pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Zetman dan Bitner (dalam madubun, 2017). Dalam dimensi Kualitaas pelayanan ada beberapa yang menjadi ukuran diantaranya bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy (Parasuraman dalam Yusuf 2017).

Dengan demikian penulis akan menganalisis kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy dalam pemenuhan kebutuhan Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang.

### **Bukti Langsung (*Tengibels*)**

Indikator ini mencakup penelitian seperti pengadaan gedung, komputer, lahan perkir, AC, TV, kedisiplinan pegawai, seragam, kebersihan, dan kerapian petugas dan pelayanan.

Pengadaan sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang berusaha melengkapi instansinya dengan saranan dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Diharapkan dengan adanya sarana dan prasarana tersebut pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan masyarakat sebagai pelayanan dalam pembuatan SKPT.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan.

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggung jawab dalam bekerja sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan.

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan.

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Bahwa *tangibles* (bukti langsung) pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas, AC, TV, dan Komputer memberikan kenyamanan tersendiri dan kemudahan dalam proses pelayanan karena Kantor BPN sudah menyiapkan prosedur yang ada serta loket informasi yang sudah memadai.

### **Kehandalan (*Reability*)**

Kehandalan dalam hal ini seperti kinerja petugas sesuai prosedur, mampu, jangka waktu pengurusan cepat dan bertanggung jawab terhadap loket masing-masing. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang dapat diukur dengan dimensi ketepatan waktu dan tanggung jawab.

Ketepatan waktu merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu

sekitar 50 menit. Sistem administrasi Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang telah merancang prosedur pelayanan seringkas mungkin untuk memudahkan para program pendaftaran tanah dalam pengurusan SKPT maupun pengurusan lainnya.

Dalam kaitan dengan pengurusan SKPT, makna tanggung jawab sebagai *obligation* memang perlu di praktikan dalam pelayanan kepada pendaftaran tanah karena menyangkut kepuasan pendaftaran tanah. Tanggung jawab yang dilakukan bukan hanya sekedar melaporkan hasil kerja administrasi belaka tetapi harus lebih bersifat tanggungjawab moral.

Petugas atau pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang sudah memberikan jangka waktu kepada masyarakat dalam layanan pendaftaran tanah untuk mengurus SKPT karena ada juga masyarakat yang datang dari daerah jauh.

Selain itu, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh masyarakat, pegawai di Kantor Pertanahan cukup handal dalam melayani masyarakat dan bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

### **Daya Tanggap (*Responsivines*)**

Ketanggapan seperti respon yang baik, pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan cepat tanggap petugas dan penganangan keluhan SKPT. Pengukuran dimensi daya tanggap dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pegawai dalam penerbitan surat keterangan pendaftaran tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang dapat dilakukan melalui indikator Merespon Setiap pengurusan pendaftaran tanah yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas melakukan Pelayanan dengan tepat, mampu menangani keluhan.

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan pegawai dalam penerbitan surat keterangan pendaftaran tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Enrekang.

Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. *Responsivitas* yang diukur dari ketepatan yang merupakan salah satu ukuran dalam memberikan pelayanan kepada pendaftaran tanah.

Pegawai sudah melakukan pelayanan yang tepat kepada masyarakat dan merespon apabila ada masyarakat yang datang untuk mengurus SKPT, serta penyampaian dalam kepengurusan pelayanan tersebut tidak berbeli-belit dan mudah di pahami begitu pun pada saat mengantri di loket tidak membutuhkan waktu yang lama.

Pegawai di Kantor pertanahan Kabupaten Enrekang sudah melakukan pelayanan dengan benar dan melakukan pelayanan dengan fokus ketika terjadi kesalahan dalam proses pelayanan yang sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus SKPT sesuai apa yang dikeluhkan.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Indikator jaminan dalam hal ini berkaitan dengan jaminan seperti kemudahan prosedur, biaya dan waktu yang pasti.

Petugas sudah memberikan jaminan kemudahan prosedur kepada masyarakat dalam pelayanan, sehingga pengguna layanan yang datang akan

merasa aman oleh petugas dan keperluan pengguna pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang dimana pegawai disana sudah memberikan kepastiaan biaya dalam pelayanan kepada masyarakat seperti biaya pada saat mau mengurus SKPT yang sesuai dengan prosedur pelayanan.

Petugas di Kantor BPN Kabupaten Enrekang memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukan serta memperlihatkan kerja sama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksana pekerjaan secara lancar. Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan ketentuan dan sudah juga di berikan kepastian waktu.

### **Empati (*Empaty*)**

Indikator ini, dalam hal seperti keramahan petugas, sopan santun, dan petugas subjektif yang diberikan kepada pengguna layanan dapat dikatakan sudah cukup baik.

Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas layanan. Orang yang ramah

mempunyai sifat rasa tanggap terhadap keperluan orang lain.

Selain ramah, sopan santun juga diperlukan pada petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan, sopan santun dalam pelayanan sangat penting dilakukan untuk melayani pengguna layanan. Hal tersebut dilakukan agar pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang di berikan.

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja misalnya keluarga atau teman dekat.

Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang bersikap ramah, sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan senyum, perhatian dan tidak membedakan dengan status jabatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang datang di Kantor pertanahan Kabupaten Enrekang. Masyarakat merasa senang dan tidak canggung dalam berinteraksi dengan pegawai di Kantor BPN Kabupaten Enrekang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangibles* (bukti fisik) pada kantor Badan Pertanahan Kabupaten Enrekang dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas, kenyamanan pelayanan dengan adanya AC dan TV memberikan kenyamanan tersendiri kepada masyarakat yang mengurus SKPT dan kemudahan dalam proses pelayanan karena di Kantor Pertanahan sudah memberikan prosedur yang baik serta loket informasi sudah memadai. Namun kekurangan yang terlihat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang adalah penampilan petugas, sikap dalam memberikan pelayanan kurang baik.

Kehandalan (*reliability*) dengan proses pelayanan yaitu 50 menit, Petugas mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengurusan SKPT, petugas di Kantor BPN cukup handal dalam melayani masyarakat. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kantor pertanahan Kabupaten Enrekang telah merespon keluhan para pengurusan SKPT ketika terjadi

permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani pengurusan SKPT.

Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar. Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan ketentuan prosedur. Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, hanya saja ada petugas telah bersikap tidak adil kepada warga yang mengurus SKPT dengan membedakan status dan jabatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, A. (2011). Jaminan Kesehatan Dalam Sistem Jaminan Nasional di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 5.

- Mukaron, Zaenal dan Laksana, M. W. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Madubun, Y. (2015). Disentralisasi Pelayanan Publik Di kota Tual. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(2). <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH>.
- Nikolaus, I. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Studi Nasabah Bank Mandiri Cabang. Blimbing Malang* (Skripsi, STIE Malangkucecwara).
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Silvia Rahmi, H. A. (2019). Pelayanan Publik Kantor Camat Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 173–180. <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/view/4245>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Triguno. 2010. *Budaya kerja Mencipta Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas kerja*, Jakarta: PT Golden Terayon Press.
- Yusuf, (2017). Kualitas Pemberian Informasi Obat Pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *Jurnal Pharmacy*, 16(2). <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/PHARMACY/article/view/4920>.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok-pokok agraris pasal 19 mengataka untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah.
- Undang-undang Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Mengenai Jenis Pelayanan Publik`