

## **BAB 4**

### **PROFIL KANTOR PERTANAHAN KOTA GORONTALO**

#### **4.1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan**

Kantor Pertanahan Kota Gorontalo adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo.

#### **4.2. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan**

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dipimpin oleh seorang Kepala yang memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Selain menyelenggarakan tugas Kantor Pertanahan Kota Gorontalo juga mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan;
- b. pelayanan, perizinan, dan rekomendasi di bidang pertanahan;
- c. pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan bidang, pembukuan tanah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah;
- d. pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan wilayah tertentu;
- e. pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah aset Pemerintah;
- f. pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengolahan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
- g. penanganan konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;

- h. pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah;
- i. pengolahan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
- j. pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, Pemerintah, dan swasta;
- k. pengkoordinasian penelitian dan pengembangan;
- l. pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan;
- m. pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

Adapun susunan organisasi Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006, terdiri dari :

1. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha memiliki tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi Kantor Pertanahan, serta menyiapkan bahan-bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan. Subbagian Tata Usaha terdiri dari :

a) Urusan Perencanaan dan Keuangan

Urusan Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas menyiapkan penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja Pemerintah, keuangan, dan menyiapkan bahan evaluasi.

b) Urusan Umum dan Kepegawaian

Urusan Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, sarana dan prasarana, koordinasi pelayanan pertanahan serta pengelolaan data dan informasi.

2. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan

Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan mempunyai tugas melakukan survei, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan, perapatan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, penyiapan pembinaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan terdiri dari :

a) Subseksi Pengukuran dan Pemetaan

Subseksi Pengukuran dan Pemetaan mempunyai tugas menyiapkan perapatan kerangka dasar orde 4, perapatan batas bidang tanah dan pengukuran bidang tanah, batas kawasan/wilayah, kerjasama teknis surveyor berlisensi, pembinaan surveyor berlisensi dan memelihara peta pendaftaran, daftar tanah, peta bidang tanah, surat ukur, gambar ukur dan daftar-daftar lainnya di bidang pengukuran.

b) Subseksi Tematik dan Potensi Tanah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik, survei potensi tanah, pemeliharaan peralatan teknis komputerisasi dan pembinaan pejabat penilai tanah.

3. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

Seksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penetapan Hak dalam rangka pemberian, perpanjangan dan pembaruan hak tanah, pengadaan tanah, perijinan, pendataan dan penertiban bekas tanah hak, pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah terdiri dari :

a) Subseksi Penetapan Hak Tanah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan Hak Milik, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak, penetapan /rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan/pendaftaran hak tanah perorangan.

b) Subseksi Pengaturan Tanah Pemerintah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan Hak Milik dan Hak Pakai, Hak Guna Bangunan dan Hak Pengelolaan bagi instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak, rekomendasi pelepasan dan tukar-menukar tanah Pemerintah.

c) Subseksi Pendaftaran Hak

Subseksi Pendaftaran Hak mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, pengakuan hak dan penegasan konversi hak-hak lain, hak milik atas satuan rumah susun, tanah hak pengelolaan, tanah wakaf, data yuridis lainnya, data fisik bidang tanah, data komputerisasi pelayanan pertanahan serta memelihara daftar buku tanah, daftar nama, daftar hak atas tanah, dan warkah serta daftar-daftar lainnya di bidang pendaftaran tanah.

d) Subseksi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah, pembebanan hak tanggungan dan bimbingan PPAT serta sarana daftar isian di bidang pendaftaran tanah.

4. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan

Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan terdiri dari :

a) Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan rencana persediaan, peruntukkan, pemeliharaan dan penggunaan tanah, rencana penataan kawasan, pelaksanaan koordinasi, monitoring dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan/zoning, penerbitan pertimbangan teknis penatagunaan tanah, penetapan penatagunaan dan pemanfaatan tanah, serta melaksanakan pengumpulan dan pengolahan, pemeliharaan data tekstual dan data spasial.

b) Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan usulan penetapan/penegasan tanah menjadi obyek landreform, penguasaan tanah-tanah obyek landreform, pemberian ijin peralihan hak atas tanah dan ijin redistribusi tanah luasan tertentu, usulan penerbitan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari obyek landreform, monitoring dan evaluasi redistribusi tanah, ganti kerugian, pemanfaatan tanah bersama dan penerbitan administrasi landreform serta fasilitasi bantuan keuangan/pemodalannya, teknis dan pemasaran, usulan penegasan obyek penataan tanah bersama untuk peremajaan permukiman kumuh,

daerah bencana dan bekas konflik serta permukiman kembali, penyediaan tanah dan pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan dan pembimbingan masyarakat, kerja sama dan fasilitasi, pengelolaan basis data dan informasi, monitoring dan evaluasi serta koordinasi pelaksanaan konsolidasi tanah.

#### 5. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan

Seksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat. Seksi ini terdiri dari :

##### a) Subseksi Pengendalian Pertanahan

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pengelolaan basis data, melakukan inventarisasi dan identifikasi, penyusunan sarana tindakan dan langkah penanganan, serta menyiapkan bahan koordinasi usulan penerbitan dan pendayagunaan dalam rangka penegakan hak dan kewajiban pemegang hak, pemantauan, evaluasi, harmonisasi dan pensinergian kebijakan, program pertanahan dan sektoral dalam pengolahan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis.

##### b) Subseksi Pemberdayaan Masyarakat

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan bahan inventarisasi potensi, asistensi, fasilitasi dalam rangka penguatan penguasaan dan melaksanakan pembinaan partisipasi masyarakat, lembaga masyarakat, mitra kerja teknis dalam pengelolaan pertanahan, serta melakukan kerjasama pemberdayaan dengan pemerintah kabupaten/kota, lembaga keuangan dan usaha, serta bimbingan dan pelaksanaan kerjasama pemberdayaan.

#### 6. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkasa

Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara terdiri dari:

##### a) Subseksi Sengketa dan Konflik Pertanahan

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan pengkajian hukum, sosial, budaya, ekonomi dan politik terhadap sengketa dan konflik pertanahan, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan/atau badan hukum dengan tanah, pelaksanaan alternatif

penyelesaian sengketa melalui mediasi, fasilitasi, dan koordinasi penanganan sengketa dan konflik.

b) Subseksi Perkara Pertanahan

Subseksi ini mempunyai tugas menyiapkan penanganan dan penyelesaian perkara, koordinasi penanganan perkara, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan/atau badan hukum dengan tanah sebagai pelaksanaan putusan lembaga peradilan.

#### 4.3. Kondisi Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kelancaran pelaksanaan tugas maka perlu adanya pembagian tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan program pengelolaan pertanahan di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Pelaksanaan kegiatan pelayanan diperlukan dukungan sumberdaya manusia yang profesional sesuai bidang tugasnya. Adapun kondisi jumlah pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sampai dengan bulan Juli 2010 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Kondisi Pegawai Berdasarkan Bidang Tugas

No.	Bidang Tugas	Jumlah Pegawai	Persentase
1.	Subbagian Tata Usaha	5	25%
2.	Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan	5	25%
3.	Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	4	20%
4.	Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan	2	10%
5.	Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan	2	10%
6.	Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara	2	10%
Total		20	100%

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan jumlah pegawai sebanyak 20 orang. Sebagian besar pegawai ditempatkan pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan. Jumlah pegawai pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan lebih banyak dibandingkan pada Seksi lainnya. Pembagian ini berdasarkan kebutuhan dan kesibukan pada masing-masing seksi serta kompetensi pegawai didasarkan pada tingkat pendidikan formal

atau jenis-jenis pendidikan dan pelatihan (diklat) teknis yang pernah diikuti pegawai untuk mengantisipasi penyelesaian target pekerjaan terhadap berkas permohonan sertipikat yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

Penguasaan pengetahuan dan keterampilan teknis pegawai di bidang pertanahan yang dilaksanakan secara profesional merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya para pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan, Penguasaan pengetahuan pertanahan dan keterampilan teknis yang dimiliki pegawai sangat diperlukan manakala ingin meningkatkan kualitas sumberdaya manusia di bidang pertanahan yang dapat diwujudkan diantaranya melalui tingkat pendidikan. Kondisi manusia berdasarkan tingkat pendidikan formal pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kondisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase
1.	SLTP	-	-
2.	SLTA	11	52,3%
3.	DIPLOMA I	3	14,2%
4.	DIPLOMA III	-	-
5.	DIPLOMA IV	2	9,5%
6.	SARJANA	4	19,5%
7.	PASCASARJANA	1	4,5%
Total		21	100%

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan sebagian besar tingkat pendidikan pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo adalah lulusan SLTA sebanyak 11 orang atau sekitar 52,3%. Pendidikan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya, selain itu pendidikan sangat erat hubungannya dengan rasionalitas pemikiran pegawai dalam mengambil suatu kebijaksanaan. Pendidikan para pegawai tersebut diatas, diperoleh melalui jalur pendidikan formal secara berjenjang yang diberikan mulai dari tingkat Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi, baik Program Diploma I, Diploma IV, Strata 1 maupun Strata 2.

Tingkat pendidikan pegawai sangat mutlak diperlukan untuk meningkatkan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tuntutan tugasnya dengan baik. Dengan penguasaan ilmu yang dimiliki diharapkan dapat memberikan suasana yang kondusif dalam mendukung penyelesaian pekerjaan berkas permohonan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Kondisi pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan tingkat golongan pegawai yang disesuaikan berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki para pegawai dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Kondisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan

No.	Tingkat Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Golongan II/a	2	1	3
2.	Golongan II/b	1	-	1
3.	Golongan II/c	1	1	2
4.	Golongan II/d	-	-	-
5.	Golongan III/a	2	3	5
6.	Golongan III/b	4	-	4
7.	Golongan III/c	1	-	1
8.	Golongan III/d	2	2	4
9.	Golongan IV/a	-	-	-
10.	Golongan IV/b	1	-	1
Total		14	7	21

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Tingkat golongan pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo saat ini terdiri dari 6 orang setingkat Juru, 14 orang setingkat Penata, dan 1 orang setingkat Pembina. Kondisi pegawai berdasarkan tingkat golongan merupakan hasil penyesuaian berdasarkan tingkat pendidikan formal yang dimiliki oleh pegawai bersangkutan. Hal ini sangat berkaitan dengan tingkat pengalaman dalam melaksanakan tuntutan pekerjaan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dan pengalaman ini diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 4.4. Luas Wilayah Administratif

Pembagian luas wilayah menurut administrasi pemerintah sebagaimana tertera dalam peta administrasi pada lampiran, wilayah Kota Gorontalo dibagi menjadi 6 Kecamatan, 49 Kelurahan yang menjadi satuan wilayah tata usaha pendaftaran tanah. Luas wilayah menurut administrasi pemerintah dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Luas Wilayah Menurut Administrasi Pemerintah

No.	Kecamatan	Kelurahan	Luas (Ha)
1	Kota Utara	Bulotadaa Barat	104
		Bulotadaa Timur	109
		Dembe II	86
		Dembe Jaya	72
		Dulomo	193
		Dulomo Selatan	220
		Molosipat U	102
		Tapa	107
		Wongkaditi Barat	118
		Wongkaditi	147
Jumlah			<b>1.258</b>
2	Kota Tengah	Liluwo	56
		Dulalowo	55
		Dulalowo Timur	80
		Paguyaman	75
		Pulubala	74
		Wumialo	73
		Jumlah	
3	Kota Timur	Botu	178
		Bugis	48
		Heledulaa Utara	76
		Heledulaa Selatan	101
		Ipilo	59
		Leato Selatan	145
		Leato Utara	206
		Moodu	199
		Padebuolo	60
		Talumolo	289
Tamalate	82		
Jumlah			<b>1.443</b>

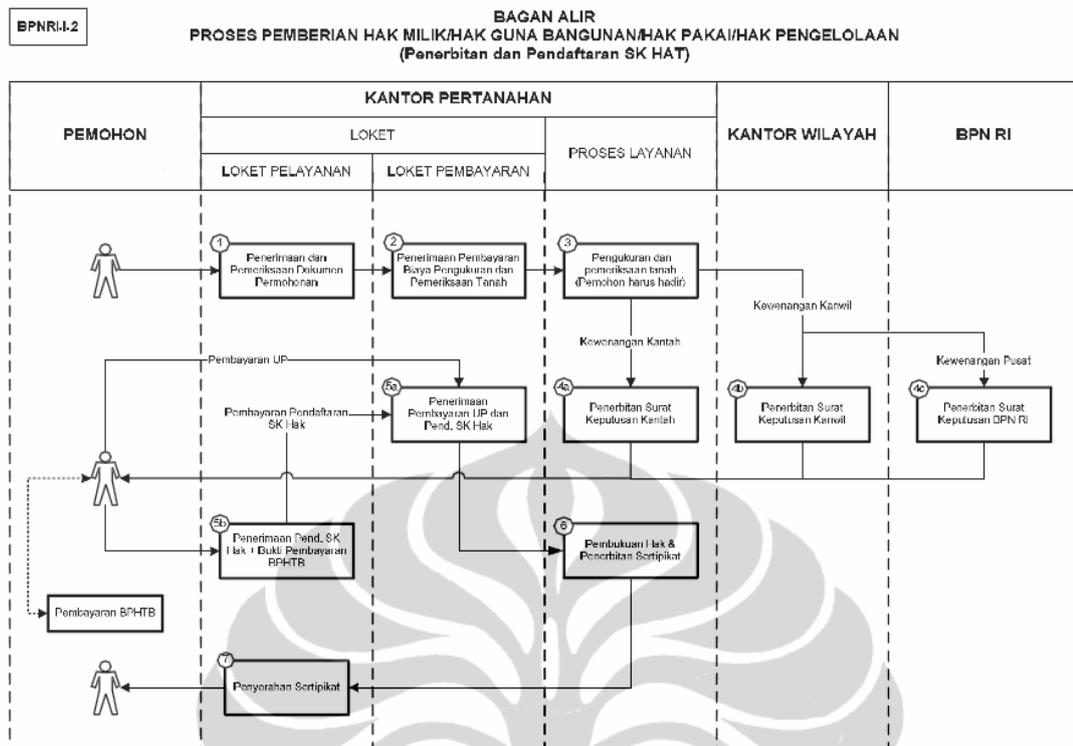
(Sambungan Tabel 7.)

4	Kota Selatan	Biawao	39
		Biawu	62
		Donggala	550
		Limba B	112
		Limba U I	48
		Limba U II	81
		Pohe	163
		Tanjung Kramat	300
		Siendeng	45
		Tenda	39
Jumlah			<b>1.439</b>
5	Kota Barat	Dembe I	77
		Lekobalo	85
		Pilolodaa	286
		Buliide	434
		Tenilo	432
		Molosipat W	109
		Buladu	93
Jumlah			<b>1.516</b>
6	Dungingi	Libuo	125
		Tuladenggi	71
		Huangobotu	123
		Tomulabutao	40
		Tomulabutao Selatan	51
Jumlah			<b>410</b>
<b>Total</b>			<b>6.479</b>

Sumber Data : BPS Provinsi Gorontalo

#### 4.5. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali

Kegiatan pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali terdiri atas pelayanan pengakuan/penegasan hak dan pemberian hak. Pelayanan pendaftaran tanah pertama kali merupakan pelayanan pertanahan kepada masyarakat pemilik tanah yang belum bersertipikat. Untuk status tanah yang ada di Provinsi Gorontalo yaitu tanah negara, maka pelayanan pendaftaran tanah pertama kali yang ada adalah melalui pemberian hak. Adapun pembagian jenis-jenis pelayanan tersebut dapat dilihat dalam Gambar 2.



Gambar 2. Bagan alir proses pemberian Hak

Sumber : Surat Keputusan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010

Dalam rangka mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik, BPN mengeluarkan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan yang meliputi kelompok dan jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu, prosedur dan pelaporan. Kegiatan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

a. Pengumpulan dan pengolahan data fisik;

Untuk pengumpulan dan pengolahan data fisik, pertama-tama yang harus dilakukan adalah kegiatan pengukuran dan pemetaan. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka penerbitan sertipikat hak atas tanah. Kegiatan pengukuran dan pemetaan terdiri atas :

1. Pembuatan peta dasar pertanahan;

Dalam pendaftaran tanah secara sporadik, hal penting yang perlu dipersiapkan adalah tersedia peta dasar pendaftaran. Hal ini dimaksudkan dengan adanya peta dasar pendaftaran tersebut, maka bidang tanah yang didaftar dapat diketahui letaknya secara pasti terhadap bidang-bidang tanah lainnya, agar nantinya tidak terjadi penerbitan sertipikat ganda atas

suatu bidang tanah yang sama. Peta dasar pendaftaran nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk pembuatan peta pendaftaran.

2. Penetapan batas bidang tanah;

Bidang-bidang tanah yang akan dipetakan, diukur, ditetapkan letaknya, ditentukan batas-batasnya dan ditempatkan tanda-tanda batas pada setiap sudut bidang tanah yang bersangkutan menurut keperluannya untuk memperoleh data fisik yang diperlukan bagi pendaftaran tanah. Dalam penetapan batas bidang tanah harus berdasarkan kesepakatan para yang berkepentingan dan sedapat mungkin disetujui oleh para pemegang hak atas tanah yang berbatasan langsung untuk memperoleh penetapan batas bidang tanah yang sudah dimiliki suatu hak.

3. Pengukuran dan pemetaan bidang-bidang tanah dan pembuatan peta pendaftaran;

Peta pendaftaran adalah peta yang menggambarkan bidang atau bidang-bidang tanah untuk keperluan pembukuan tanah. Bidang-bidang tanah yang sudah ditetapkan batas-batasnya diukur, selanjutnya dipetakan dalam peta dasar pendaftaran. Jika belum tersedia peta dasar pendaftaran, maka dapat digunakan peta lainnya sepanjang peta tersebut memenuhi persyaratan teknis untuk pembuatan peta pendaftaran.

4. Pembuatan daftar tanah;

Daftar tanah adalah dokumen dalam bentuk daftar yang memuat identitas bidang tanah dengan suatu sistem penomoran. Terhadap bidang-bidang tanah yang sudah diukur dan dipetakan atau telah dibukukan nomor pendaftarannya pada peta pendaftaran selanjutnya dibukukan dalam daftar tanah. Daftar ini sangat berguna sebagai sumber informasi yang lengkap mengenai nomor bidang, lokasi dan penunjukan nomor surat ukur bidang-bidang tanah yang ada di wilayah pendaftaran.

5. Pembuatan surat ukur;

Untuk keperluan pendaftaran haknya, bidang tanah yang sudah diukur serta dipetakan dalam peta pendaftaran kemudian dapat dibuatkan surat ukur. Surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang

tanah dalam bentuk peta dan uraian, yang datanya diambil dari peta pendaftaran.

- b. Pengumpulan dan pengolahan data yuridis serta pembukuan haknya. Dalam kegiatan pengumpulan data dan pengolahan data yuridis dilakukan perbedaan antara pembuktian hak-hak baru dan hak lama.
  1. Hak-hak baru adalah hak-hak yang baru diberikan atau diciptakan sejak mulai berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Hak atas tanah baru dibuktikan dengan penetapan pemberian hak dari pejabat yang berwenang memberikan hak yang bersangkutan menurut ketentuan yang berlaku apabila pemberian hak tersebut berasal dari tanah negara atau tanah hak pengelolaan, sedangkan asli akta PPAT yang memuat pemberian hak tersebut oleh pemegang hak milik kepada penerima hak yang bersangkutan apabila mengenai hak guna bangunan dan hak pakai atas tanah hak milik.
  2. Hak-hak lama adalah hak-hak atas tanah yang berasal dari konversi hak-hak yang ada pada waktu mulai berlakunya UUPA dan hak-hak yang belum didaftar menurut Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah. Pembuktian hak lama dibedakan :
    - a) Untuk keperluan pendaftaran hak, hak atas tanah yang berasal dari konversi hak-hak lama data yuridisnya dibuktikan dengan alat-alat bukti kepemilikan mengenai adanya hak tersebut berupa bukti-bukti tertulis, keterangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan, yang kadar kebenarannya dalam pendaftaran tanah secara sporadik oleh Kepala Kantor Pertanahan dianggap cukup, sebagai dasar untuk mendaftarkan hak, pemegang hak dan hak-hak lain yang membebaninya.
    - b) dalam hak tidak atau tidak lagi tersedia secara lengkap alat pembuktiannya, pembukuan hak dapat dilakukan berdasarkan kenyataan penguasaan fisik bidang tanah yang bersangkutan selama 20 (dua puluh) tahun atau lebih secara berturut-turut dan secara terbuka oleh pemohon pendaftaran dan pendahulu-pendahulunya, dengan syarat penguasaan tersebut dilakukan dengan itikat baik dan secara terbuka oleh yang bersangkutan sebagai yang berhak atas tanah dan

penguasaan tersebut tidak dipermasalahkan oleh masyarakat hukum adat atau desa/kelurahan ataupun pihak lainnya. Dalam menilai kebenaran alat bukti dilakukan pengumpulan dan penelitian data yuridis mengenai bidang tanah yang bersangkutan oleh Kepala Kantor Pertanahan dibantu oleh Panitia A dan penelitian alat-alat bukti dituangkan dalam suatu daftar isian.

Pengumuman data fisik, data yuridis dilaksanakan dengan melampirkan daftar isian beserta peta bidang atau bidang-bidang tanah sebagai hasil pengukuran yang diumumkan selama 60 (enam puluh) hari untuk memberi kesempatan kepada pihak yang berkepentingan mengajukan keberatan. Pengumuman dilaksanakan di Kantor Desa/Kelurahan letak tanah yang bersangkutan atau melalui media massa. Setelah jangka waktu pengumuman berakhir, data fisik dan data yuridis yang diumumkan oleh Kepala Kantor Pertanahan disahkan dengan suatu berita acara pengesahan data fisik dan data yuridis. Selanjutnya berita acara pengesahan data fisik dan data yuridis tersebut dapat menjadi dasar untuk keperluan lebih lanjut terutama :

- i. pembukuan hak atas tanah yang bersangkutan dalam buku tanah melalui penegasan hak;
- ii. pembukuan hak atas tanah yang bersangkutan dalam buku tanah melalui pengakuan hak;
- iii. pemberian hak baru atas tanah kalau tanah yang bersangkutan berstatus tanah Negara.

Pembukuan hak atas tanah didaftar dengan membukukannya dalam buku tanah. Dalam buku tanah tercantum data yuridis dan data fisik bidang tanah yang bersangkutan, pembukuan hak dilakukan berdasarkan alat bukti dan berita acara pengesahan. Atas dasar alat bukti dan berita acara pengesahan hak atas bidang tanah yang data fisik dan data yuridisnya sudah lengkap serta tidak ada yang disengketakan, selanjutnya dilakukan pembukuan dalam buku tanah.

- c. Penerbitan Sertipikat;  
Sertipikat diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah.
- d. Penyajian data fisik dan data yuridis;  
Dalam rangka penyajian data fisik dan data yuridis dimaksudkan untuk memberi kesempatan kepada pihak-pihak yang berkepentingan agar dengan mudah memperoleh keterangan yang diperlukan setelah mendapat persetujuan dari Kepala Kantor Pertanahan.
- e. Penyimpanan daftar umum dan dokumen.;  
Dokumen yang merupakan alat pembuktian yang telah digunakan sebagai dasar pendaftaran dan daftar umum disimpan di Kantor Pertanahan.

#### **4.6. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah**

Pemeliharaan data pendaftaran merupakan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan kepada masyarakat pemilik tanah yang telah bersertipikat. Adapun pelayanan pemeliharaan pendaftaran tanah sebagai berikut :

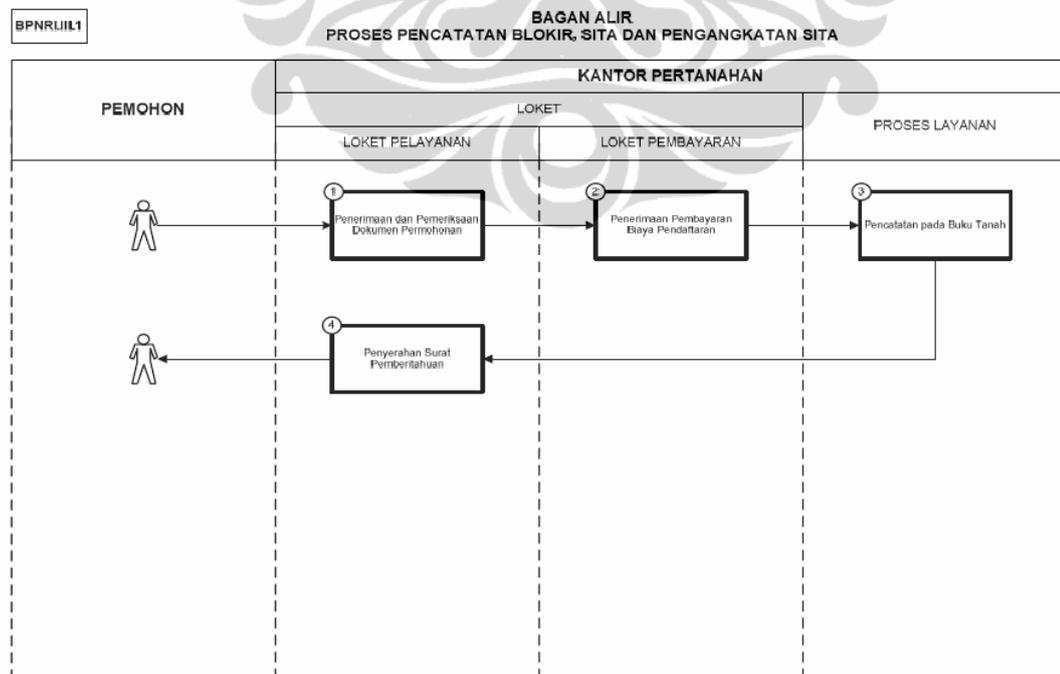
- a. Peralihan Hak atas tanah, seperti jual beli, pewarisan/wasiat, tukar-menukar, hibah, pembagian hak bersama, lelang, pemasukan ke dalam perusahaan/ibreng, dan merger.
- b. Ganti nama Sertipikat Hak Atas tanah
- c. Perpanjangan jangka waktu Hak Guna Usaha/Hak Guna Bangunan/Hak Pakai.
- d. Perpanjangan hak milik atas satuan rumah susun
- e. Pembaruan Hak Guna Bangunan/Hak Pakai
- f. Pembaruan Hak Guna Usaha
- g. Wakaf untuk tanah yang sudah bersertipikat
- h. Perubahan Hak Atas Tanah
- i. Pemecahan/ Penggabungan/Pemisahan Hak
- j. Sertipikat pengganti Hak atas tanah, Hak milik atas rumah susun dan hak tanggungan
- k. Hak tanggungan

Sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan pengaturan pertanahan untuk peralihan hak atas tanah jangka waktu proses pelayanan selama 5 hari,

Ganti nama sertipikat hak atas tanah selama 7 hari, Perpanjangan jangka waktu Hak Guna Usaha/Hak Guna Bangunan/Hak Pakai paling lama 110 hari, Perpanjangan hak milik atas satuan rumah susun paling lama 90 hari, Pembaruan Hak Guna Bangunan/Hak Pakai paling lama 110 hari, Pembaruan Hak Guna Usaha paling lama 150 hari, Wakaf untuk tanah yang sudah bersertipikat selama 5 hari, Perubahan Hak Atas Tanah selama 5 hari, Pemecahan/Penggabungan/Pemisahan Hak selama 15 hari, Sertipikat pengganti Hak atas tanah, Hak milik atas rumah susun dan hak tanggungan paling lama 40 hari dan Hak tanggungan selama-lamanya pada hari ketujuh telah selesai.

#### 4.7. Pelayanan Pencatatan dan Informasi Pertanahan

Pelayanan pencatatan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan berupa blokir, sita dan pengangkatan sita. Untuk blokir dan sita proses pelayanannya selama 1 hari, sedangkan untuk pengangkatan sita selama 3 hari. Untuk informasi pertanahan pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan berupa pengecekan sertipikat, surat keterangan pendaftaran tanah, informasi titik dasar teknik dan informasi peta. Adapun bagan proses alur pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Bagan alir proses pencatatan blokir, sita dan pengangkatan sita  
Sumber : Surat Keputusan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010

#### **4.8. Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah**

Pengukuran bidang tanah juga berlaku kepada masyarakat pemilik tanah yang sudah bersertipikat, jenis pelayanannya berupa :

- a) Pengukuran bidang tanah untuk keperluan pengembalian batas, pelayanan ini merupakan pelayanan pengukuran untuk memastikan kembali ukuran luas tanah yang ada di lapangan dan di sertipikat. Jangka waktu proses pelayanan ini adalah 12 hari untuk luasan tidak lebih dari 40 Ha, 30 hari untuk luasan lebih dari 40 Ha.
- b) Pengukuran dalam rangka kegiatan Inventarisasi/Pengadaan Tanah, jangka waktu proses pelayanan ini selama 18 hari.
- c) Pengukuran atas Permintaan Instansi dan/atau Masyarakat untuk mengetahui luas tanah, pelayanan ini merupakan pelayanan pengukuran kepada masyarakat/instansi pemerintah untuk kepentingannya, lama proses pelayanannya selama 18 hari.
- d) Pengukuran Bidang Tanah dalam rangka Pembuatan Peta Situasi Lengkap (Topografi), lama proses pelayanan 18 hari.

#### **4.9. Pelayanan Pengaturan dan Penataan Pertanahan**

Pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan merupakan pelayanan yang ada pada Kantor Pertanahan berupa konsolidasi tanah swadaya serta pertimbangan teknis pertanahan dan penatagunaan. Pelayanan jenis konsolidasi biasanya permohonannya bukan inisiatif dari masing-masing individu melainkan secara kolektif.

#### **4.10. Pengelolaan Pengaduan**

Jenis pelayanan pertanahan berupa pengelolaan pengaduan adalah layanan pertanahan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan kepada masyarakat dalam rangka pelaporan atau pengaduan yang berkaitan dengan masalah pertanahan baik teknis maupun administrasi pelayanan yang disampaikan secara tertulis baik yang disampaikan melalui loket, kotak pengaduan maupun *website*.

## BAB 5

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan hasil perhitungan data yang telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan metode koefisien korelasi dan *Spearman Brown* menyebutkan bahwa datanya valid dan handal. Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan maksud untuk memberikan jaminan bahwa data yang diperoleh dari instrumen penelitian dapat dijamin validitas dan keandalannya. Selanjutnya data yang telah memenuhi persyaratan statistik itu akan dianalisis dengan metode deskripsi. Adapun hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen diperoleh hasil pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Item Pernyataan	Uji Validitas				Uji Reliabilitas			
	Persepsi		Harapan		Persepsi		Harapan	
	r- hitung	r-tabel	r- hitung	r-tabel	$\alpha$	r- tabel	$\alpha$	r- tabel
X1	0,802	0,361	0,767	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X2	0,730	0,361	0,698	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X3	0,619	0,361	0,615	0,361	0,979	0,361	0,976	0,361
X4	0,901	0,361	0,768	0,361	0,977	0,361	0,975	0,361
X5	0,804	0,361	0,800	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X6	0,760	0,361	0,709	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X7	0,450	0,361	0,753	0,361	0,979	0,361	0,975	0,361
X8	0,672	0,361	0,773	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X9	0,794	0,361	0,764	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X10	0,728	0,361	0,792	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X11	0,823	0,361	0,849	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X12	0,783	0,361	0,724	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X13	0,697	0,361	0,755	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X14	0,769	0,361	0,705	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X15	0,734	0,361	0,754	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361

(Sambungan Tabel 8.)

X16	0,795	0,361	0,904	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X17	0,776	0,361	0,695	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X18	0,823	0,361	0,715	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X19	0,852	0,361	0,858	0,361	0,977	0,361	0,975	0,361
X20	0,797	0,361	0,854	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X21	0,858	0,361	0,649	0,361	0,977	0,361	0,976	0,361
X22	0,612	0,361	0,653	0,361	0,979	0,361	0,976	0,361
X23	0,783	0,361	0,718	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361
X24	0,737	0,361	0,770	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X25	0,653	0,361	0,757	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X26	0,848	0,361	0,813	0,361	0,977	0,361	0,975	0,361
X27	0,920	0,361	0,765	0,361	0,977	0,361	0,975	0,361
X28	0,850	0,361	0,688	0,361	0,977	0,361	0,976	0,361
X29	0,897	0,361	0,790	0,361	0,977	0,361	0,975	0,361
X30	0,762	0,361	0,786	0,361	0,978	0,361	0,975	0,361
X31	0,776	0,361	0,679	0,361	0,978	0,361	0,976	0,361

Sumber : Data Kuesioner setelah diolah

## 5.2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang berjumlah 100 responden dengan karakteristik yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian ini. Adapun karakteristik responden yang patut diperhatikan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan, yaitu : 1) Jenis Kelamin, 2) Usia, 3) Pendidikan, 4) Pekerjaan, 5) Pengalaman, 6) Luas Bidang Tanah, 7) Jenis Pelayanan, 8) Jenis Sertipikat, 9) Biaya Sertipikat, 10) Waktu Penyelesaian Sertipikat. Karakteristik responden tersebut mencerminkan kompetensi responden dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan Kantor Pertanahan.

### 5.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh keterangan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki yaitu berjumlah 67 responden (67%), sedangkan perempuan berjumlah 33 responden (33%). Hal ini menunjukkan

bahwa untuk memperoleh suatu pelayanan pertanahan, tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan sebagaimana dalam Pasal 9 UUPA memberikan kesempatan yang sama kepada laki-laki ataupun perempuan untuk memperoleh suatu sertifikat hak atas tanah.

Akan tetapi, perbedaan jenis kelamin ini diduga mempunyai pengaruh terhadap persepsi responden mengenai pelayanan pertanahan yang diberikan Kantor Pertanahan. Hal ini diperkuat sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Dimitriades et al. (2007) yang menyatakan bahwa jenis kelamin dan usia mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dalam pelayanan publik, dimana laki-laki cenderung dapat mengevaluasi secara berbeda dan memberi nilai lebih tinggi terhadap pelayanan publik.

### **5.2.2 Usia**

Usia yang dimaksudkan dalam dalam penelitian ini adalah lama hidup (usia) responden sebagai pengguna layanan pertanahan yang dihitung sejak kelahirannya hingga saat penelitian ini dilaksanakan. Sebaran usia responden dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa 23 responden (23%) adalah responden yang memiliki usia 20-30 tahun, 34 responden (34%) memiliki usia 31-40 tahun, 32 responden (32%) memiliki usia 41-50 tahun, sedangkan sisanya 11 responden (11%) memiliki usia diatas 51 tahun. Berdasarkan data yang terkumpul, sebagian besar responden berusia antara 31-40 tahun dan hanya sebagian kecil yang berusia diatas 51 tahun.

Berdasarkan ketentuan dalam KUHP Pasal 330 bahwa seseorang dapat dikatakan dewasa apabila sudah berusia 21 tahun atau 17 tahun sudah menikah. Responden dalam penelitian ini mempunyai usia diatas 21 tahun, sehingga berhak melakukan perbuatan hukum. Selanjutnya usia responden terbesar adalah antara 31-40 tahun, hal ini menunjukkan bahwa responden masih berada pada usia produktif. Tingkat masing-masing usia responden diduga mempunyai hubungan dengan persepsinya terhadap kualitas pelayanan pertanahan.

### **5.2.3. Pendidikan**

Pendidikan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh responden sebagai pengguna

layanan. Berdasarkan data untuk tingkat pendidikan responden, menunjukkan 2 responden (2%) yang berpendidikan SD, 14 responden (14%) yang berpendidikan SLTP, 50 responden (50%) berpendidikan setingkat SLTA atau sederajat, sedangkan sisanya 34 responden (34%) termasuk yang memiliki pendidikan sampai perguruan tinggi dan lainnya.

Berdasarkan data tersebut diatas, sebagian besar responden telah mengikuti tingkat pendidikan formal sampai dengan tingkat SLTA atau sederajat, kemudian diikuti dengan tingkat perguruan tinggi, sehingga dapat dikatakan responden telah memiliki kecerdasan intelektual yang memadai. Hal ini diperkuat oleh pendapat Mangkuprawira (2008), yang mengatakan bahwa kecerdasan intelektual akan diikuti oleh kemampuan sikap dalam menghadapi permasalahan, keterampilan menganalisis dan mencari alternatif pendekatan masalah. Dengan demikian jelaslah bahwa tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi sikap dan persepsinya terhadap suatu permasalahan yang dihadapi.

#### **5.2.4 Pekerjaan**

Jenis pekerjaan responden pada penelitian ini dibagi menjadi empat kelompok. Responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI berjumlah 39 responden (39%), responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 17 responden (12%), responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 32 responden (32%), sedangkan sisanya bekerja sebagai PPAT/staf PPAT berjumlah 12 responden (12%).

Berdasarkan data diatas, jenis pekerjaan paling banyak adalah responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI. Responden ini pada umumnya mengajukan permohonan Sertipikat utuk dan atas nama dirinya sendiri. Lain halnya dengan PPAT atau staf PPAT, responden ini bertindak sebagai penyedia jasa yang membantu pihak lain dalam mengurus sertipikat dan responden ini memiliki pengalaman yang sangat banyak bila dibandingkan dengan responden lainnya dalam menggunakan layanan pertanahan. Perbedaan pekerjaan inilah diduga akan mempengaruhi persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan.

### **5.2.5. Pengalaman**

Berdasarkan tingkat pengalaman responden dalam mengurus permohonan di Kantor Pertanahan, menunjukkan hasil bahwa 43 responden (43%) memiliki pengalaman satu kali dalam mengurus sertipikat, 30 responden (30%) memiliki pengalaman dua kali, 12 responden (12%) memiliki pengalaman tiga kali, sisanya sebanyak 15 responden (15%) memiliki pengalaman lebih dari tiga kali.

Dari data diatas, diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman satu kali sebanyak 43 responden dalam mengurus permohonan sertipikat hak atas tanah. Berdasarkan tingkat pengalaman responden yang baru merasakan pelayanan permohonan sertipikat hak atas tanah tersebut, responden telah memiliki kesan awal terhadap persepsi mengenai kualitas pelayanan pertanahan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengalaman awal seseorang dalam menggunakan layanan kantor pertanahan akan mempengaruhi persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan.

### **5.2.6. Luas Bidang Tanah**

Luas bidang tanah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah luas bidang tanah yang dimiliki oleh responden atau diberikan kuasa untuk mengurus permohonan sertipikat tanah. Sebanyak 6 responden (6%) mengajukan luas bidang tanah yang dimohon dibawah 100 m<sup>2</sup>, 46 responden (46%) mengajukan luas bidang tanah yang dimohon antara 101-300 m<sup>2</sup>, 29 responden (29%) responden mengajukan luas bidang tanah yang dimohon antara 301-500 m<sup>2</sup>, dan 19 responden (19%) mengajukan luas bidang tanah lebih besar dari 500m<sup>2</sup>.

Berdasarkan data diatas, luas bidang tanah terbesar adalah 101-300 m<sup>2</sup>. Luas bidang tanah ini penting untuk dikaji karena pengenaan biaya pensertipikatan dan pemeliharaan data pertanahan yang umumnya berdasarkan pada luasan tanah, seperti biaya pengukuran dan pemetaan tanah maupun biaya pemeriksaan tanah.

### **5.2.7. Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan yang diutamakan dalam penelitian ini adalah jenis kegiatan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali dan kegiatan pemeliharaan data pertanahan. Kegiatan pelayanan pendaftaran pertama kali berupa

permohonan hak atas tanah sedangkan kegiatan pelayanan pemeliharaan data pertanahan berupa peralihan hak, pengecekan sertipikat dan lain sebagainya.

Berdasarkan jenis pelayanan tersebut, pelayanan permohonan hak atas tanah memperoleh 23 responden (23%), pelayanan peralihan hak atas tanah 41 responden (41%), pelayanan pengecekan sertipikat 35 responden (35%) dan sisanya sebanyak satu responden (1%) adalah responden yang mengajukan permohonan jenis pelayanan lainnya yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo seperti hak tanggungan, roya, permohonan blokir, dan lain sebagainya.

Berdasarkan data diatas, jenis pelayanan terbesar adalah pelayanan peralihan hak atas tanah sebanyak 41 responden (41%). Sebagaimana kita ketahui bahwa wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Gorontalo merupakan wilayah perkotaan yang sebagian besar bidang tanahnya telah bersertipikat sehingga banyaknya permohonan pelayanan jenis ini mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

#### **5.2.8. Jenis Sertipikat**

Berdasarkan data responden dalam penelitian ini bahwa berkas permohonan sertipikat hak atas tanah yang sedang dimohon oleh responden untuk diterbitkan atau dialihkan sertipikatnya didasarkan atas alas hak yang dimiliki. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan sebanyak 86 responden (86%) pemohon dengan sertipikat hak milik dan sisanya 14 responden (14%) pemohon dengan sertipikat hak bangunan.

Untuk mengurus jenis sertipikat tertentu dibutuhkan persyaratan atau alas hak yang berbeda. Perbedaan persyaratan dan alas hak ini akan mempengaruhi syarat-syarat kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk kelengkapan persyaratan permohonan. Hal ini akan mempengaruhi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan.

#### **5.2.9. Biaya Sertipikat**

Berdasarkan besarnya biaya yang dikeluarkan dalam mengurus sertipikat, ada biaya lain yang harus dibayar oleh responden seperti uang pemasukan, biaya pengukuran dan pemetaan tanah, pengecekan sertipikat, peralihan hak serta biaya pemeriksaan tanah sesuai dengan jenis pelayanannya. Bahwa sebanyak 49

responden (49%) mengeluarkan biaya di bawah Rp.500.000, 33 responden (33%) mengeluarkan biaya antara Rp.500.000 – Rp.1.000.000, 10 responden (10%) mengeluarkan biaya antara Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000, dan sisanya 8 responden (8%) mengeluarkan biaya pengurusan lebih dari Rp.2.000.000.

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden mengeluarkan biaya pengurusan sertipikat dibawah Rp.500.000. Ini dikarenakan responden yang ada sebagian besar melakukan permohonan pelayanan pemeliharaan data pertanahan. Besarnya biaya yang dikeluarkan ini penting dikaji karena biaya pelayanan yang dikeluarkan responden dalam mengurus tanahnya diduga akan mempengaruhi persepsi responden dalam mengurus permohonannya di Kantor Pertanahan.

#### **5.2.10. Waktu Penyelesaian Permohonan**

Waktu penyelesaian permohonan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk memproses berkas permohonan dari masuknya persyaratan hingga terbitnya produk yang dimohon. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian permohonan tergantung pada jenis pelayanan yang dimohonkan setelah dilihat dari alas hak dan persyaratan yang dimiliki oleh responden. Berdasarkan waktu penyelesaian permohonan sebanyak 77 responden (77%) dapat diperkirakan selesai sertipikat tanahnya dalam waktu kurang dari 6 bulan, 14 responden (14%) antara 6-9 bulan, 3 responden (3%) antara 9-12 bulan, 6 responden (6%) lebih dari 12 bulan sejak berkas permohonan tersebut didaftarkan.

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden membutuhkan waktu penyelesaian permohonannya kurang dari 6 bulan yaitu sebanyak 77%, kemudian ada juga penyelesaian sertipikat yang lebih dari 12 bulan sejak permohonan tersebut didaftarkan yaitu sekitar 6%. Lamanya proses permohonan pelayanan tersebut bergantung pada jenis-jenis pelayanan yang dimohonkan oleh responden. Untuk pemeliharaan data pertanahan seperti peralihan hak, pengecekan sertipikat dan lain-lain dibutuhkan waktu yang relatif lebih cepat daripada proses permohonan hak pertama kali. Lamanya proses pelayanan juga dapat disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang tidak melengkapi kekurangannya, sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan waktu dalam proses penyelesaian permohonan sertipikat hak atas tanah, sehingga jangka waktu proses pelayanan

akan mempengaruhi persepsi responden dalam mengurus permohonannya di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

### **5.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo**

Analisis mengenai tingkat kepuasan dilakukan untuk menelaah seberapa besar suatu indikator dapat memenuhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, tingkat kepuasan ini dapat diperoleh dengan mengetahui besarnya nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai pertanahan pada umumnya dan pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo pada khususnya.

Masyarakat sebagai penerima layanan di bidang pertanahan akan merasa puas bila kinerja yang telah diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo mampu memenuhi harapan masyarakat, maka para pegawai pertanahan harus dapat mempertahankan kinerja yang telah dicapai tersebut dan mengelolanya dengan baik. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan pertanahan yang telah diberikan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo belum dapat memenuhi harapan masyarakat, maka Kantor Pertanahan Kota Gorontalo harus meningkatkan kinerjanya agar dapat memuaskan masyarakat pengguna layanan tersebut.

Dalam penelitian ini, analisis kesenjangan dilakukan untuk masyarakat sebagai pengguna layanan di bidang pertanahan, khususnya pelayanan yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara kinerja yang dirasakan (persepsi) dengan harapannya terhadap indikator-indikator yg telah ditentukan dalam lokakarya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh GTZ bekerja sama dengan MenPan pada tahun 2009. Adapun kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang tertuang dalam 31 indikator dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Kesenjangan Persepsi dan Harapan Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Dimensi	Indikator	Persepsi	Harapan	Gap	Tingkat Kesesuaian (%)	
<i>Kesederhanaan</i>	X1	Persyaratan pengurusan sertipikat tidak memberatkan	3.04	4.21	-1.17	72,21
	X2	Proses peningkatan hak tidak berbelit-belit	3.01	4.08	-1.07	73,77
		<b>Rata-rata dimensi Kesederhanaan</b>	<b>3.025</b>	<b>4.145</b>	<b>-1.12</b>	<b>72,98</b>
<i>Kejelasan</i>	X3	Masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan	2.16	4.41	-2.25	48,99
	X4	Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan	2.88	4.18	-1.3	68,90
	X5	Adanya aturan pelayanan pertanahan yang jelas	2.93	3.99	-1.06	73,43
	X6	Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit	2.62	4.28	-1.66	61,21
	X7	Ada kuitansi kejelasan biaya sertipikat	1.99	4.44	-2.45	44,82
	X8	Mengetahui bahwa biaya BPHTB diluar biaya sertifikasi	3.14	4.03	-0.89	77,91
		<b>Rata-rata dimensi Kejelasan</b>	<b>2.62</b>	<b>4.222</b>	<b>-1.602</b>	<b>62,08</b>
<i>Kepastian Waktu</i>	X9	Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	2.8	4.32	-1.52	64,81
	X10	Lamanya waktu pengecekan bidang tanah pada peta sesuai dengan ketentuan	3.29	4.02	-0.73	81,84
	X11	Waktu proses penggantian buku tanah yang hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3.02	3.99	-0.97	75,69
	X12	Penyelesaian sertipikat prona tepat waktu	3.2	4.11	-0.91	77,85

(Sambungan Tabel.9)

	X13	Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona	2.76	4.06	-1.3	67,98
		<b>Rata-rata dimensi Kepastian waktu</b>	<b>3.014</b>	<b>4.1</b>	<b>-1.086</b>	<b>73,51</b>
<i>Akurasi</i>	X14	Pengukuran luas tanah yang tepat dan benar	3.57	4.42	-0.85	80,77
	X15	Petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas - batas tanah sebelah menyebelah	3.75	4.27	-0.52	87,82
		<b>Rata-rata dimensi Akurasi</b>	<b>3.66</b>	<b>4.345</b>	<b>-0.685</b>	<b>84,23</b>
<i>Keamanan</i>	X16	BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli warisnya (yang berhak)	3.52	4.17	-0.65	84,41
	X17	Penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda)	3.53	4.55	-1.02	77.58
		<b>Rata-rata dimensi Keamanan</b>	<b>3.525</b>	<b>4.36</b>	<b>-0.835</b>	<b>80,85</b>
<i>Tanggung Jawab</i>	X18	Petugas selalu memenuhi janjinya	2.71	4.12	-1.41	65,77
	X19	Mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi	2.96	3.9	-0.94	75,90
	X20	Adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat	2.6	4.19	-1.59	62,05
	X21	Masyarakat tidak pernah menanggung kesalahan petugas ukur	2.96	4.1	-1.14	72,19
		<b>Rata-rata dimensi Tanggung jawab</b>	<b>2.808</b>	<b>4.078</b>	<b>-1.27</b>	<b>68,86</b>
<i>Kelengkapan</i>	X22	Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan	1.75	3.35	-1.6	52,24

	X23	Fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik	2.41	4.19	-1.78	57,52
		<b>Rata-rata dimensi Kelengkapan Sarana dan Prasarana</b>	<b>2.08</b>	<b>3.77</b>	<b>-1.69</b>	<b>55,17</b>
<i>Kemudahan Akses</i>	X24	Letak / lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau masyarakat	3.31	3.77	-0.46	87,80
	X25	Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola	2.52	4.07	-1.55	61,91
		<b>Rata-rata dimensi Kemudahan Akses</b>	<b>2.915</b>	<b>3.92</b>	<b>-1.005</b>	<b>74,36</b>
<i>Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan</i>	X26	Petugas senyum dalam melayani	2.93	4.17	-1.24	70,26
	X27	Petugas selalu ada di tempat	3.02	4.04	-1.02	74,75
	X28	Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani	2.99	4.26	-1.27	70,19
	X29	Petugas serius dalam melayani	3.1	4.06	-0.96	76,35
		<b>Rata-rata dimensi Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan</b>	<b>3.01</b>	<b>4.133</b>	<b>-1.123</b>	<b>72,83</b>
<i>Kenyamanan</i>	X30	Tata halaman kantor asri dan bersih	2.49	4.08	-1.59	61,03
	X31	Ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap	3.03	4.12	-1.09	73,54
		<b>Rata-rata dimensi Kenyamanan</b>	<b>2.76</b>	<b>4.1</b>	<b>-1.34</b>	<b>67,32</b>
		<b>Skor rata-rata kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo</b>	<b>2.942</b>	<b>4.117</b>	<b>-1.176</b>	<b>71,46</b>

Sumber : Data Kuesioner setelah diolah

Berdasarkan Tabel 9 diatas, dapat diperoleh keterangan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sebagai berikut :

### 5.3.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kesederhanaan

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi *kesederhanaan* yang terdiri dari dua indikator, yaitu (X1) persyaratan pengurusan sertipikat tidak memberatkan, (X2) proses peningkatan hak tidak berbelit-belit.

Indikator (X1) persyaratan pengurusan sertipikat tidak memberatkan, seperti berkas-berkas yang dibutuhkan sebagai persyaratan dirasa tidak terlalu sulit untuk dilengkapi dan diserahkan kepada petugas (loket) penerima berkas Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Berdasarkan nilai kesenjangan yang terjadi, masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap persyaratan pengurusan sertipikat. Ketidakpuasan ini ditunjukkan oleh persyaratan pengurusan sertipikat yang tidak memberatkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat dalam proses pelayanan di bidang pertanahan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

Penyebab adanya persepsi masyarakat mengenai persyaratan pengurusan sertipikat yang memberatkan adalah ketidakjelasan persyaratan pelayanan yang dirasakan masyarakat dikarenakan sulit untuk dipahami dan dipenuhi kelengkapannya oleh masyarakat terutama dalam hal kelengkapan persyaratan berkas permohonan untuk pelayanan pendaftaran hak pertama kali.

Masyarakat berharap kejelasan persyaratan pelayanan agar diberikan secara terbuka, karena persyaratan pelayanan tersebut memiliki arti penting sebagai tahap awal yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebelum mengajukan berkas permohonan pelayanan pertanahan. Selain itu, kejelasan persyaratan pelayanan yang diberikan mampu memberikan informasi persyaratan yang akurat sehingga informasi yang diberikan akan dijadikan sebagai bahan acuan dalam mengumpulkan dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan untuk keperluan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis pelayanannya. Kemudian kejelasan persyaratan pelayanan di bidang pertanahan harus senantiasa disosialisasikan secara transparan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, agar masyarakat tidak merasakan kesulitan dan memberatkan mengenai persyaratan pengurusan sertipikat.

Indikator (X2) proses peningkatan hak tidak berbelit-belit, masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan peningkatan hak. Masyarakat merasakan proses yang berbelit-belit dan rumit terhadap pelayanan peningkatan hak. Namun demikian, masyarakat juga mengharapkan agar kesederhanaan proses peningkatan hak dapat dilaksanakan secara terbuka, tidak berbelit-belit dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dalam mendukung kelancaran pelayanan pertanahan. Untuk itu perlu perbaikan terhadap proses peningkatan hak dan senantiasa disosialisasikan sesuai standar yang berlaku, sehingga masyarakat dapat mengetahui proses peningkatan hak dengan jelas, mudah dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dimensi kesederhanaan untuk persyaratan pengurusan sertipikat tidak memberatkan memiliki nilai kesenjangan yang besar karena sebagian masyarakat memiliki persepsi bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan pertanahan tidaklah praktis atau sederhana melainkan banyaknya persyaratan yang wajib diserahkan pemohon dirasa memberatkan, ini terlihat pada banyaknya frekuensi kedatangan masyarakat dalam mengurus obyek dan subyek tanah yang sama. Banyak masyarakat yang datang lebih dari satu kali sebelum menyerahkan berkas permohonan dikarenakan belum lengkapnya persyaratan yang harus dipenuhi dalam rangka permohonan pelayanan pertanahan.

### **5.3.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kejelasan**

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi kejelasan yang terdiri dari enam indikator, yaitu (X3) masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan, (X4) petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan, (X5) adanya aturan pelayanan pertanahan yang jelas, (X6) penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit, (X7) ada kuitansi kejelasan biayan sertipikat, dan (X8) mengetahui bahwa biaya BPHTB diluar biaya sertipikasi.

Indikator (X3) masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan, masyarakat merasa tidak puas terhadap pengetahuan tabel biaya pengurusan. Ketidakpuasan ini kemungkinan besar terkait dengan tidak adanya informasi biaya atau tabel

biaya yang dipasang pada loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Kepastian biaya pelayanan saat ini banyak mendapat perhatian masyarakat karena dinilai belum transparan, sehingga masyarakat sulit membedakan berapa biaya resmi yang harus dikeluarkan dalam pengurusan sertipikat hak atas tanah.

Indikator (X4) petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan, masyarakat tidak merasa puas terhadap sikap petugas BPN yang tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat. Masyarakat merasa bahwa petugas BPN hanya peduli dan memberikan prioritas terhadap pemohon yang memiliki dan mau memberikan kompensasi berupa uang selain dari biaya pelayanan resmi kepada petugas yang bersangkutan.

Masyarakat berharap bahwa petugas dengan tegas dan berwibawa untuk tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan antara masyarakat biasa atau ekonomi lemah dengan masyarakat mampu. Sehingga dalam proses pelayanan yang diberikan dapat dirasakan adil dan bertanggung jawab terhadap semua masyarakat yang menggunakan pelayanan pertanahan.

Indikator (X5) adanya aturan pelayanan pertanahan yang jelas dirasakan tidak memuaskan masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Masyarakat memiliki anggapan bahwa aturan pelayanan pertanahan selama ini tidak jelas dikarenakan tidak adanya sosialisasi dan informasi mengenai aturan pelayanan pertanahan, sehingga banyak masyarakat merasa awam dan tidak mengerti akan aturan pelayanan pertanahan yang semestinya berlaku.

Indikator (X6) penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap indikator ini dikeluhkan karena banyaknya masalah pertanahan baik sengketa maupun perkara tanah yang sering terkatung-katung dan tidak bersikap adil dan netral terhadap masyarakat yang memiliki permasalahan tanah. Masyarakat beranggapan bahwa penyelesaian masalah tanah selalu diprioritaskan bagi masyarakat yang berduit.

Indikator (X7) adanya kuitansi kejelasan biaya sertipikat dinilai tidak memuaskan masyarakat. Ketidakpuasan ini kemungkinan terkait dengan biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan permohonan sertipikat tidak sesuai dengan

ketentuan yang sebenarnya sehingga petugas enggan untuk memberikan kuitansi atas pembayaran biaya pelayanan. Petugas akan memberikan kuitansi pembayaran permohonan pelayanan pertanahan apabila pemohon menanyakan dan meminta kuitansi tersebut.

Indikator (X8) mengetahui bahwa biaya BPHTB diluar biaya sertipikasi dinilai tidak memuaskan masyarakat. Masyarakat merasa tidak puas dikarenakan masyarakat memiliki anggapan bahwa biaya BPHTB merupakan biaya yang telah dikeluarkan di Kantor Pertanahan dalam mengurus sertipikat. BPHTB merupakan pajak yang harus dibayarkan masyarakat terhadap permohonan hak barunya baik untuk tanah yang belum bersertipikat maupun yang telah bersertipikat. BPHTB dibayarkan melalui Bank persepsi sebelum Kepala Kantor Pertanahan menerbitkan sertipikat hak atas tanah.

Masyarakat mengharapkan adanya sosialisasi dan informasi yang jelas mengenai seluruh biaya yang harus dikeluarkan dalam melakukan permohonan hak atas tanah termasuk biaya BPHTB. Informasi yang diperlukan masyarakat adalah berupa penghitungan biaya dan lokasi pembayaran serta batasan waktu dalam melakukan pembayaran BPHTB.

Berdasarkan uraian diatas, dimensi kejelasan untuk adanya kuitansi kejelasan biaya sertipikat memiliki nilai kesenjangan yang paling besar, karena kuitansi atau bukti pembayaran yang seharusnya diterima oleh setiap pemohon yang telah melakukan pembayaran biaya pengurusan sertipikat tidak semuanya diberikan atau diserahkan kepada pemohon yang bersangkutan. Untuk itu masyarakat berharap agar kuitansi kejelasan biaya sertipikat diserahkan kepada masyarakat yang telah memberikan biaya pengurusan sertipikat kepada petugas pertanahan.

### **5.3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kepastian Waktu**

Indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi kepastian waktu terdiri dari lima indikator, yaitu (X9) penyelesaian proses pengurusan tepat waktu, (X10) lamanya waktu pengecekan bidang tanah pada peta sesuai dengan ketentuan, (X11) waktu proses penggantian buku tanah

yang hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (X12) penyelesaian sertipikat prona tepat waktu, dan (X13) jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona.

Indikator (X9) penyelesaian proses pengurusan tepat waktu dinilai tidak memuaskan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pengurusan tepat waktu seringkali dikeluh karena terbitnya sertipikat hak atas tanah terlalu lama. Berdasarkan jawaban responden, sebesar 77 responden (77%) dapat diperkirakan selesai sertipikat tanahnya dalam waktu kurang dari 6 bulan, 14 responden (14%) antara 6-9 bulan, 3 responden (3%) antara 9-12 bulan, 6 responden (6%) lebih dari 12 bulan sejak berkas permohonan tersebut didaftarkan. dan berdasarkan data responden mengenai jenis pelayanan yang dimohonkan bahwa 23 responden (23%), pelayanan peralihan hak atas tanah 41 responden (41%), pelayanan pengecekan sertipikat 35 responden (35%) dan sisanya sebanyak satu responden (1%) adalah responden yang mengajukan permohonan jenis pelayanan lainnya yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo seperti hak tanggungan, roya, permohonan blokir, dan lain sebagainya.

Berdasarkan data diatas bahwa jenis pelayanan yang paling banyak digunakan adalah pelayanan pemeliharaan data pertanahan (41%) yaitu peralihan hak atas tanah yang artinya bahwa pelayanan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat sesuai dengan standar pelayanan pertanahan.

Ketepatan waktu penyelesaian sertipikat seringkali menimbulkan keraguan masyarakat yang disebabkan oleh ketidaktepatan waktu penyelesaian sertipikat dari waktu yang telah ditentukan. Masyarakat mengharapkan kemampuan pegawai dalam meneliti bukti-bukti kepemilikan tanah secara akurat dan tepat memastikan status tanah serta memberikan kepastian waktu proses pelayanan dari penyerahan berkas hingga permohonan selesai dan diterima oleh masyarakat.

Indikator (X10) lamanya waktu pengecekan bidang tanah pada peta sesuai dengan ketentuan dinilai tidak memuaskan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap waktu pengecekan bidang tanah dikarenakan masyarakat menganggap bahwa pengecekan bidang tanah pada peta terlalu lama dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh ketentuan yang berlaku. Sehingga masyarakat masih mengharapkan agar petugas Kantor Pertanahan bisa

menerapkan dan melaksanakan proses pengecekan bidang tanah dengan lebih cepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indikator (X11) waktu proses penggantian buku tanah yang hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dinilai tidak memuaskan. Proses ini merupakan proses pelayanan internal Kantor Pertanahan yaitu proses yang harus berjalan tanpa adanya permohonan dari masyarakat. Buku tanah merupakan arsip hidup yang tersimpan di Kantor Pertanahan sehingga dalam proses penggunaan dan pemeliharannya merupakan tanggung jawab Kepala Kantor Pertanahan.

Masyarakat menilai bahwa penggantian buku tanah yang hilang belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku dikarenakan sebagian masyarakat pernah merasa bahwa permohonannya terkendala akibat buku tanahnya tidak ditemukan di Kantor Pertanahan sehingga permohonannya tidak bisa diproses atau tertunda sampai adanya buku tanah baru. Masyarakat mengharapkan kepada petugas Kantor Pertanahan untuk aktif senantiasa memelihara dan memeriksa kelengkapan buku tanah tanpa harus diketahui dan dimohonkan oleh masyarakat.

Indikator (X12) penyelesaian sertipikat prona tepat waktu dinilai tidak memuaskan. Masyarakat merasakan ketidakpuasan mengenai jangka waktu penyelesaian sertipikat melalui Prona. Prona merupakan proyek sertifikasi masal secara gratis yang khusus diperuntukkan kepada masyarakat ekonomi lemah, gratis disini maksudnya adalah beban biaya pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan tidak dibebankan kepada masyarakat melainkan diperoleh melalui APBN, sehingga masyarakat tetap masih memiliki kewajiban untuk membayar BPHTB yang jumlahnya tergantung dari obyek tanah masing-masing peserta.

Berdasarkan uraian diatas maka bisa dipastikan keluhan atau pengaduan masyarakat yang terdapat pada indikator (X12) waktu penyelesaian sertipikat prona disebabkan oleh adanya keterlambatan pembayaran BPHTB sehingga Kepala Kantor Pertanahan belum dapat menyerahkan dan menandatangani sertipikat tersebut, sehingga masyarakat menerima sertipikat tidak bisa tepat waktu satu (1) tahun anggaran.

Indikator (X13) Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona mendapat penilaian yang tidak memuaskan dari masyarakat. Ketidakpuasan ini kemungkinan besar dikarenakan banyaknya

peminat calon peserta Prona yang belum dapat mengikuti program Prona tersebut. Penyebab tidak tertampungnya semua calon peserta Prona adalah adanya batasan kuota peserta setiap tahun anggaran serta banyaknya masyarakat calon peserta pronas yang belum memiliki syarat-syarat yang diperlukan untuk menjadi peserta sertifikasi masa melalui Prona. Sehingga masyarakat beranggapan bahwa jangka waktu pelaksanaan Prona yang singkat sehingga banyak masyarakat calon peserta Prona tidak bisa masuk dan terdaftar sebagai peserta Prona.

Berdasarkan uraian indikator-indikator diatas, diketahui bahwa dari lima indikator dimensi kepastian waktu, indikator (X9) penyelesaian proses pengurusan tepat waktu mendapat nilai kesenjangan yang paling besar dari indikator lainnya. Hal ini berarti, penyelesaian proses pengurusan yang tepat waktu sangat besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dan penyelesaian proses pengurusan yang tepat waktu merupakan suatu indikator kinerja yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap janji dan komitmen yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo kepada masyarakat pengguna layanan pertanahan.

#### **5.3.4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan dimensi Akurasi**

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi akurasi terdiri dari dua indikator, yaitu (X14) pengukuran luas tanah yang tepat dan benar, dan (X15) petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas - batas tanah sebelah menyebelah.

Indikator (X14) pengukuran luas tanah yang tepat dan benar dinilai tidak memuaskan. Masyarakat menilai bahwa ketepatan pengukuran luas yang tertera pada surat ukur sering tidak sesuai dengan luas yang diajukan pemohon yang didasarkan pada ukuran luas yang tertera pada alas hak dan SPPT PBB. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui bahwa hasil pengukuran yang dilakukan oleh petugas Kantor Pertanahan merupakan hasil yang paling akurat dan sah untuk dijadikan dasar penentuan luas bidang tanah yang tertera pada sertifikat hak atas tanah.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pengukuran luas tanah yang tepat dan benar dikarenakan kurangnya informasi dan pengetahuan masyarakat terhadap

keahlian dan kewenangan yang diberikan Negara kepada Badan Pertanahan Nasional untuk menentukan luas bidang tanah hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 1997.

Indikator (X15) petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas-batas tanah sebelah menyebelah dinilai tidak memuaskan, artinya masyarakat masih memiliki harapan agar petugas pengukuran Kantor Pertanahan harus lebih aktif lagi melibatkan pemilik tanah yang berbatasan langsung dengan tanah yang akan dilakukan pengukuran.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa dari dua indikator dimensi akurasi, indikator (X14) pengukuran luas tanah yang tepat dan benar memiliki kesenjangan yang lebih besar daripada indikator (X15) petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas-batas tanah sebelah menyebelah. Dengan adanya kasus sengketa batas yang pernah dialami oleh masyarakat, ada keragu-raguan sebagian masyarakat terhadap dimensi akurasi terutama kinerja petugas ukur Kantor Pertanahan.

### **5.3.5. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Keamanan**

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi keamanan terdiri dari dua indikator, yaitu (X16) BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli warisnya (yang berhak), dan (X17) penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda).

Indikator (X16) BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli warisnya (yang berhak), dinilai tidak memuaskan, artinya masih ada masyarakat yang merasa bahwa untuk tanah budel (waris) banyak terjadi gugatan oleh pihak ahli waris dikarenakan namanya tidak tercantum dalam sertipikat hak atas tanah. Hal ini dikarenakan tidak seluruh ahli waris yang berhak atas tanah waris berada di Gorontalo, sehingga para ahli waris yang berada di Gorontalo dengan sengaja meninggalkan atau tidak mencantumkan nama ahli waris yang berada didaerah lain dengan berbagai macam alasan. Hal inilah yang membuat masyarakat merasa tidak puas kepada Kantor Pertanahan

yang mengeluarkan sertipikat tanah budel (waris) yang nama-namanya tidak sesuai dengan nama-nama ahli waris yang berhak atas tanah tersebut.

Indikator (X17) penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda), dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda) dikarenakan masyarakat masih merasakan adanya sertipikat ganda atau lebih dari satu pada obyek tanah yang sama. Hal tersebut mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja Kantor Pertanahan sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa dari dua indikator dimensi keamanan, indikator (X17) penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda) memiliki kesenjangan paling besar daripada indikator (X16) BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli warisnya (yang berhak). Sebagian masyarakat merasakan bahwa Kantor Pertanahan kurang menjaga keamanan terhadap produk yang dihasilkan. Sertipikat ganda merupakan bukti dari sistem administrasi yang buruk pada Kantor Pertanahan dan memiliki dampak kekacauan serta ketidakpercayaan masyarakat pada sistem administrasi pertanahan pada Kantor Pertanahan.

#### **5.3.6. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Tanggung Jawab**

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi tanggung jawab terdiri dari empat indikator, yaitu (X18) petugas selalu memenuhi janjinya, (X19) mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi, (X20) adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat, dan (X21) masyarakat tidak pernah menanggung kesalahan petugas ukur.

Indikator (X18) petugas selalu memenuhi janjinya, dinilai tidak memuaskan, artinya kepuasan masyarakat terhadap janji pegawai Kantor Pertanahan kepada pemohon belum terpenuhi dan seringkali menimbulkan kekecewaan, karena masyarakat sudah bosan dengan jani-janji yang diberikan

**Universitas Indonesia**

namun seringkali diingkari, yang akhirnya dapat menyebabkan hilangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparat pertanahan. Padahal masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan dalam rangka mengurus tanahnya memiliki kesibukan masing-masing, sehingga dengan ketidaktepatan janji yang diberikan oleh pegawai pertanahan membuat masyarakat terpaksa mengalami kerugian waktu, tenaga dan biaya. Sebenarnya, untuk menghindari janji-janji yang diberikan kepada masyarakat, sebaiknya setiap pegawai dalam bekerja dapat menggunakan waktu kerja semaksimal mungkin, karena dengan bekerja maksimal akan terhindar dari penumpukan pekerjaan pada hari-hari sebelumnya.

Indikator (X19) mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi, dinilai tidak memuaskan, artinya masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan merasa bingung dan canggung dikarenakan tidak jelas dengan petugas yang akan dihadapi. Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sampai saat ini berjumlah dua puluh satu (21) orang termasuk dengan Kepala Kantor, hal ini dirasa kurang sekali baik dari segi kuantitas maupun kualitas jika dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai. Berdasarkan banyaknya petugas dan latar belakang pendidikan pegawai yang belum memadai masyarakat merasakan ketidakjelasan petugas yang akan dihadapi dikarenakan banyak petugas yang merangkap tugas sehingga terkadang petugas kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Indikator (X20) adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat dinilai tidak memuaskan. Kebanyakan masyarakat masih belum paham dan mengerti terhadap masalah-masalah pertanahan yang ada dan dimungkinkan untuk terjadi pada tanahnya. Masyarakat beranggapan bahwa apabila tanahnya telah bersertipikat maka tanahnya benar-benar bebas dari masalah. Pada kenyataannya masyarakat sering menemukan masalah pertanahan yang kebetulan masalah tersebut terjadi pada tanah yang telah bersertipikat. Persepsi demikian yang mempengaruhi bahwa petugas pertanahan kurang bertanggung jawab terhadap penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat.

Indikator (X21) masyarakat tidak pernah menanggung kesalahan petugas ukur dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap tanggung jawab petugas ukur dikarenakan masyarakat sering menanggung kesalahan petugas ukur seperti kesalahpahaman antara petugas ukur dan pemilik tanah

dalam menunjukkan batas-batas bidang tanah yang akan diukur sehingga gambar serta luas hasil ukur tidak sesuai dengan apa yang seharusnya menjadi hak masyarakat pemilik tanah. Disini masyarakat mengharapkan tanggung jawab petugas ukur dalam melakukan tugasnya dan diharapkan petugas bersedia memeriksa kembali hasil pekerjaannya dilapangan.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa dari empat indikator dimensi tanggung jawab, indikator (X20) adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat memiliki kesenjangan paling besar dari indikator lainnya. Dengan adanya asumsi masyarakat bahwa tanah yang telah bersertipikat adalah tanah yang bebas dari gugatan (masalah) maka Kantor Pertanahan perlu melakukan penyuluhan secara rutin mengenai masalah pertanahan kepada masyarakat.

#### **5.3.7. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi Kelengkapan Sarana dan Prasarana terdiri dari dua indikator, yaitu (X22) keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan, dan (X23) adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik.

Indikator (X22) keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan, dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap keberadaan kios-K di area loket pelayanan dikarenakan masyarakat yang awam terhadap penggunaan Kios-K, selain itu posisi tempat Kios-K berada masih kurang terlihat dari area loket pelayanan sehingga masyarakat merasakan ketipuasan terhadap indikator ini.

Indikator (X23) adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik, dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan ini ditunjukkan oleh fasilitas fisik kantor seperti area parkir dan toilet yang belum sesuai dengan harapan masyarakat dalam menunjang kelancaran pelayanan di bidang pertanahan. Fasilitas fisik yang tersedia saat ini kurang dijaga kebersihannya terutama toilet, sehingga masyarakat sedikit terganggu apabila datang berkunjung

ke Kantor Pertanahan dengan kondisi toilet yang kurang bersih dan area parkir yang sangat sempit.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dimensi kelengkapan sarana dan prasarana, indikator (X23) adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik memiliki nilai kesenjangan paling besar karena area parkir yang menyempit akibat pembangunan gedung bagian depan kantor yang dimajukan sehingga berkurangnya lahan parkir. Sedangkan untuk keberadaan toilet di gedung lama yang kualitas kebersihannya sangat buruk diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan pertanahan agar kualitas sarana dan prasarana tersebut bisa digunakan dengan baik dan nyaman.

#### **5.3.8. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kemudahan Akses**

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi kemudahan akses yang terdiri dari dua indikator, yaitu (X24) letak / lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau masyarakat, dan (X25) Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola.

Indikator (X24) letak / lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau masyarakat, dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat ini ditunjukkan oleh kekesalan masyarakat karena harus berkali-kali ke Kantor Pertanahan dalam rangka melengkapi berkas dikarenakan letak kantor Pertanahan yang jauh dari daerah pemukiman penduduk serta mahal biaya transportasi menuju Kantor Pertanahan.

Indikator (X25) Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola, dinilai tidak memuaskan. Masyarakat menilai bahwa layanan jemput bola oleh Kantor Pertanahan belum dilakukan secara rutin. Keberadaan mobil Larasita yang sering terlihat parkir di halaman Kantor Pertanahan menandakan belum berjalannya layanan jemput bola Kantor Pertanahan secara efektif dan berkelanjutan. Sehingga masyarakat sangat menantikan datangnya mobil Larasita di lingkungan rumahnya untuk menggunakan layanan jemput bola (Larasita).

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dimensi kemudahan akses untuk indikator Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola memiliki

nilai kesenjangan yang besar karena sebagaimana masyarakat memiliki persepsi bahwa berurusan dengan Kantor Pertanahan tidak cukup hanya sekali datang, masyarakat berharap dengan adanya layanan jemput bola, masyarakat tidak perlu sering datang ke Kantor Pertanahan sehingga proses pelayanan pertanahan tidak mengganggu aktivitas masyarakat sehari-hari.

### **5.3.9. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan terdiri dari empat indikator, yaitu (X26) petugas senyum dalam melayani, (X27) petugas selalu ada di tempat, (X28) sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani, dan (X29) petugas serius dalam melayani.

Indikator (X26) petugas senyum dalam melayani, dinilai tidak memuaskan. Masyarakat merasakan senyum petugas yang sangat minim dalam melayanai permohonan masyarakat terutama pada petugas loket. Dalam rangka pelayanan yang nyaman masyarakat mengharapkan khususnya untuk petugas loket untuk diberikan pelatihan khusus pelayanan *front office* dalam menghadapi setiap masyarakat yang berurusan dengan pelayanan Kantor Pertanahan.

Indikator (X27) petugas selalu ada di tempat dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat tercermin dari sulitnya masyarakat menemui petugas ukur dalam rangka inisiatif masyarakat untuk mengkonfirmasi jadwal pengukuran pada bidang tanahnya. Masyarakat berharap Kepada Kantor Pertanahan agar sistim penjadwalan petugas ukur di tampilkan di area loket pelayanan sehingga masyarakat tidak kesulitan mencari dan menghubungi petugas ukur dalam rangka konfirmasi jadwal pengukuran bidang tanahnya.

Indikator (X28) sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani, dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat ini tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat yang kurang responsif, sehingga timbul persepsi bahwa pegawai kurang responsif terhadap keinginan masyarakat. Masyarakat sangat berharap agar pegawai Kantor Pertanahan dalam melayani masyarakat

**Universitas Indonesia**

tidak hanya sekedar menerima berkas dan memeriksa berkas permohonan saja tetapi juga dapat memberikan informasi dan solusi terhadap kendala dan masalah yang dihadapi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

Indikator (X29) Petugas serius dalam melayani, dinilai tidak memuaskan. Masyarakat memiliki penilaian bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan petugas kurang serius dalam melayani, ini dapat terlihat pada pemberian informasi pelayanan pertanahan kepada masyarakat belum sepenuhnya diterima dan dimengerti oleh masyarakat. Karena minimnya pengetahuan masyarakat akan proses pelayanan pertanahan membuat masyarakat menginginkan keseriusan petugas dalam melayani.

Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa dari empat indikator dimensi Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, indikator (X28) sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani memiliki kesenjangan yang paling besar dari indikator lainnya. Hal ini berarti sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat sangat besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

#### **5.3.10. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kenyamanan**

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan dimensi kenyamanan terdiri dari dua indikator, yaitu (X30) tata halaman kantor asri dan bersih, dan (X31) ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap.

Indikator (X30) tata halaman kantor asri dan bersih, dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kebersihan dan keindahan tata halaman kantor tercermin dikarenakan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo pada saat dilakukan penelitian ini sedang dilakukan renovasi bangunan gedung Kantor. Sehingga masyarakat memiliki penilaian yang negatif terhadap keasrian dan kebersihan tata halaman Kantor.

Indikator (X31) ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap, dinilai tidak memuaskan. Ventilasi ruangan yang pengap dirasakan masyarakat khususnya di area loket pelayanan dikarenakan belum tersedianya pendingin ruangan (*air conditioner*) sementara sampai saat ini hanya mengandalkan ventilasi

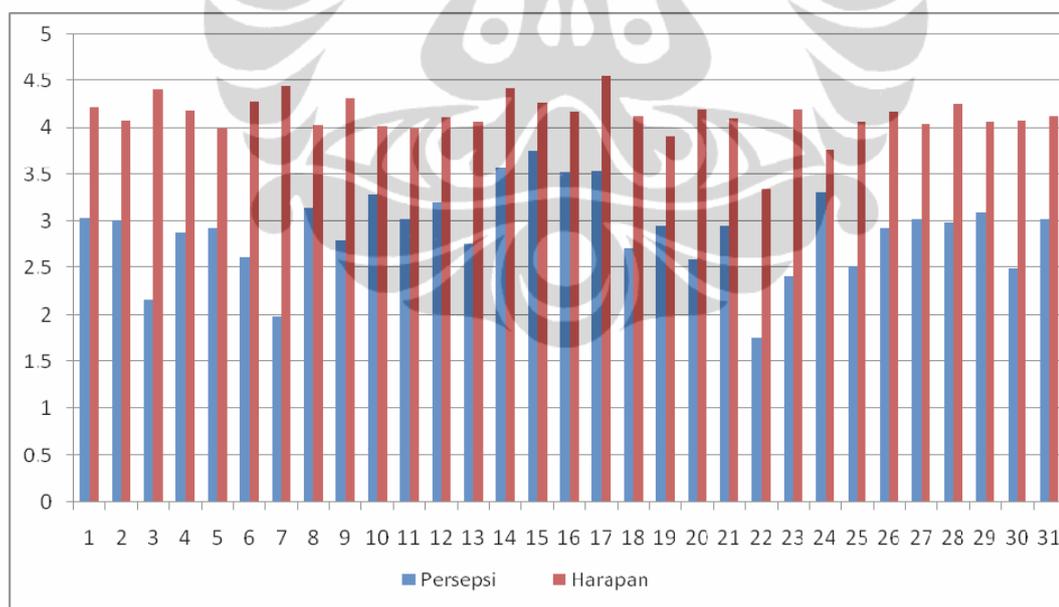
angin jendela serta kipas angin yang terletak tepat diatas petugas loket pelayanan. Mengingat Kota Gorontalo merupakan Kota yang memiliki suhu udara cukup tinggi, masyarakat mengharapkan adanya pendingin ruangan pada area loket pelayanan Kantor Pertanahan.

Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa dari dua indikator dimensi kenyamanan, indikator (X30) tata halaman kantor asri dan bersih memiliki kesenjangan yang lebih besar daripada indikator (X31) ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap. Hal ini berarti tata halaman kantor asri dan bersih sangat besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

Berdasarkan uraian analisis masing-masing dimensi kualitas pelayanan Kantor Pertanahan diatas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan oleh Kantor Pertanahanb Kota Gorontalo belum memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh selisih perolehan antara skor rata-rata kinerja sebesar 2,94 dengan skor rata-rata harapan sebesar 4,11 sehingga diperoleh skor rata-rata kesenjangan negatif sebesar -1,17.

Kesenjangan negatif ini memberi arti bahwa kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan indikator pengaduan masyarakat melalui lokakarya yang pernah diseleggarakan oleh KemenPan bekerjasama dengan *GTZ* secara keseluruhan belum memberikan kepuasan bagi masyarakat. Kesenjangan negatif tersebut diatas terjadi karena ketidaksesuaian antara kinerja mengenai pelayanan yang dirasakan masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo harus dapat ditingkatkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan di bidang pertanahan. Adapun indikator-indikator yang memiliki nilai kesenjangan di bawah skor rata-rata kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo adalah indikator (X3) masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan dengan kesenjangan sebesar -2,25, indikator (X4) petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan memiliki kesenjangan sebesar -1,3, indikator (X6) penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit memiliki kesenjangan sebesar -1,66, indikator (X7) ada kuitansi kejelasan biayan sertipikat memiliki kesenjangan -2,45

indikator (X9) penyelesaian proses pengurusan tepat waktu dengan kesenjangan - 1,52, indikator (X13) Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona dengan kesenjangan -1,3, indikator (X18) Petugas selalu memenuhi janjinya memiliki kesenjangan -1,41, indikator (X20) adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat dengan kesenjangan -1,59, indikator (X22) keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan dengan kesenjangan sebesar - 1,6, indikator (X23) adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik dengan kesenjangan -1,78, indikator (X25) Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola dengan kesenjangan -1,55, indikator (X26) petugas senyum dalam melayani dengan kesenjangan -1,24, indikator (X28) sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani memiliki kesenjangan -1,27, dan indikator (X30) tata halaman kantor asri dan bersih dengan kesenjangan sebesar -1,59. Untuk lebih jelasnya, kesenjangan masing-masing indikator secara keseluruhan antara kinerja (persepsi) dan harapan dapat dilihat Gambar 4.



Gambar 4. Kesenjangan Indikator Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo  
Sumber : Data kuesioner setelah diolah.

**Keterangan Gambar :**

1. (X1) : Persyaratan pengurusan sertifikat tidak memberatkan
2. (X2) : Proses peningkatan hak tidak berbelit-belit
3. (X3) : Masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan

4. (X4) : Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan
5. (X5) : Adanya aturan pelayanan pertanahan yang jelas
6. (X6) : Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit
7. (X7) : Ada kuitansi kejelasan biaya sertipikat
8. (X8) : Mengetahui bahwa biaya BPHTB diluar biaya sertipikasi
9. (X9) : Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu
10. (X10) : Lamanya waktu pengecekan bidang tanah pada peta sesuai dengan ketentuan
11. (X11) : Waktu proses penggantian buku tanah yang hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
12. (X12) : Penyelesaian sertipikat prona tepat waktu
13. (X13) : Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona
14. (X14) : Pengukuran luas tanah yang tepat dan benar
15. (X15) : Petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas - batas tanah sebelah menyebelah
16. (X16) : BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli warisnya (yang berhak)
17. (X17) : Penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda)
18. (X18) : Petugas selalu memenuhi janjinya
19. (X19) : Mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi
20. (X20) : Adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat
21. (X21) : Masyarakat tidak pernah menanggung kesalahan petugas ukur
22. (X22) : Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan
23. (X23) : Adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik
24. (X24) : Letak / lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau masyarakat

25. (X25) : Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola
26. (X26) : Petugas senyum dalam melayani
27. (X27) : Petugas selalu ada di tempat
28. (X28) : Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani
29. (X29) : Petugas serius dalam melayani
30. (X30) : Tata halaman kantor asri dan bersih
31. (X31) : Ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap

**5.4. Analisis Kepuasan Masyarakat berdasarkan urutan peringkat hasil penelitian diatas dan urutan peringkat pengaduan masyarakat oleh Kemenpan bekerjasama dengan GTZ.**

Setelah diketahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo melalui uraian analisis masing-masing indikator kualitas pelayanan yang diperoleh melalui penelitian sebelumnya, maka kita dapat mengetahui urutan Ketidakpuasan masyarakat berdasarkan nilai kesenjangan (-) antara skor rata-rata kinerja dengan skor rata-rata harapan mulai dari kesenjangan terbesar sampai nilai kesenjangan yang terkecil yang akan ditunjukkan pada Tabel 10. Sedangkan Tabel Pengaduan masyarakat yang berhasil dihimpun melalui survei pengaduan masyarakat oleh GTZ dan Kemenpan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 10. Peringkat Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Indikator	Dimensi	Gap
1	X7	Ada kuitansi kejelasan biaya sertipikat	Kejelasan -2.45
2	X3	Masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan	Kejelasan -2.25
3	X23	Adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik	Kelengkapan Sarana dan Prasarana -1.78
4	X6	Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit	Kejelasan -1.66
5	X22	Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan	Kelengkapan Sarana dan Prasarana -1.6
6	X20	Adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat	Tanggung Jawab -1.59
7	X30	Tata halaman kantor asri dan bersih	Kenyamanan -1.59
8	X25	Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola	Kemudahan Akses -1.55

(Sambungan Tabel 10.)

9	X9	Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	Kepastian Waktu	-1.52
10	X18	Petugas selalu memenuhi janjinya	Tanggung Jawab	-1.41
11	X4	Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan	Kejelasan	-1.3
12	X13	Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona	Kepastian Waktu	-1.3
13	X28	Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani	Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan	-1.27
14	X26	Petugas senyum dalam melayani	Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan	-1.24
15	X1	Persyaratan pengurusan sertipikat tidak memberatkan	Kesederhanaan	-1.17
16	X21	Masyarakat tidak pernah menanggung kesalahan petugas ukur	Tanggung Jawab	-1.14
17	X31	Ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap	Kenyamanan	-1.09
18	X2	Proses peningkatan hak tidak berbelit-belit	Kesederhanaan	-1.07
19	X5	Adanya aturan pelayanan pertanahan yang jelas	Kejelasan	-1.06
20	X17	Penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda)	Keamanan	-1.02
21	X27	Petugas selalu ada di tempat	Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan	-1.02
22	X11	Waktu proses penggantian buku tanah yang hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kepastian Waktu	-0.97
23	X29	Petugas serius dalam melayani	Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan	-0.96
24	X19	Mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi	Tanggung Jawab	-0.94
25	X12	Penyelesaian sertipikat prona tepat waktu	Kepastian Waktu	-0.91
26	X8	Mengetahui bahwa biaya BPHTB diluar biaya sertipikasi	Kejelasan	-0.89
27	X14	Pengukuran luas tanah yang tepat dan benar	Akurasi	-0.85
28	X10	Lamanya waktu pengecekan bidang tanah pada peta sesuai dengan ketentuan	Kepastian Waktu	-0.73
29	X16	BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli warisnya	Keamanan	-0.65
30	X15	Petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas - batas tanah sebelah menyebelah	Akurasi	-0.52
31	X24	Letak / lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau masyarakat	Kemudahan Akses	-0.46

Sumber : Data kuesioner setelah diolah

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan Pengaduan	Banyaknya Pengaduan
1	Tidak ada tabel biaya pengurusan	2672
2	Di kelurahan sudah diminta sejumlah Rp. 250.000 per-sertifikat, tapi ketika sudah selesai diminta BPHTB yang besar jumlahnya	2564
3	Proses pengurusan tidak ada ketentuan waktu penyelesaiannya	2281
4	Di kelurahan sudah diminta sejumlah Rp. 250.000 per-sertifikat, tapi Sertipikat Keluarnya (Selesainya) lama	2147
5	Persyaratan pengurusan sertipikat terlalu memberatkan	2088
6	Petugas sering ingkar janji	2016
7	Tidak pernah ada penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat	1941
8	Biaya sertifikat tidak jelas ( tidak ada kwitansi )	1738
9	Waktu pelaksanaan prona sangat terbatas sehingga ada peminat yang tidak tertampung	1430
10	Aturan tentang pelayanan pertanahan tidak jelas	1423
11	Penyelesaian masalah tanah sering terkatung - katung dan paling banyak berpihak kepada orang yang berduit	1354
12	Penerbitan sertipikat ada yang ganda (dobel)	1240
13	Kesalahan petugas ukur ada kalanya ditanggung masyarakat	1223
14	Petugas BPN pilih kasih, kalau ada orang dalam baru urusan lancar	1202
15	BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel tidak mempertimbangkan seluruh ahli warisnya (yang berhak)	1034
16	Petugas pengukur tanah tidak melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas - batas tanah sebelah menyebelah	948
17	Proses peningkatan hak berbelit-belit	921
18	Pengecekan bidang tanah pada peta lama	879
19	Pengukuran kadang salah (Luas tanah salah)	870
20	Petugas kurang senyum dalam melayani	835
21	Petugas kurang serius dalam melayani	809
22	Penggantian buku tanah hilang lama prosesnya	799
23	Tidak jelas siapa petugas yang akan dihadapi	759
24	Petugas sering tidak ada di tempat	732
25	Ruangan pengap	723
26	Petugas acuh tak acuh	609
27	Tata halaman kantor tidak asri dan kotor,	508
<b>Total Pengaduan Masyarakat</b>		<b>35745</b>
<b>Total Jumlah Responden</b>		<b>6328</b>

Sumber : Data hasil penelitian (GTZ) dan Lembaga Administrasi Negara

Berdasarkan Tabel 1. dan Tabel 10 dapat dilihat urutan peringkat dari masing-masing indikator adalah berbeda-beda. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian kali ini menghasilkan nilai urutan (peringkat) kepuasan masyarakat yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Hal ini bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satu diantaranya waktu pelaksanaan penelitian yang berbeda, yaitu perubahan urutan ketidakpuasan masyarakat dikarenakan waktu diadakan penelitian ini masyarakat mempunyai penilaian berbeda terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo pada waktu diadakan survey pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara bekerja sama dengan *GTZ*.

#### **5.5. Analisis Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Gorontalo**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan masyarakat sebesar 71,46 % masih kurang 28,54 % untuk dapat mencapai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Gorontalo dan dapat disimpulkan dibawah rata-rata ( < 71,46% ) tingkat kesesuaian tersebut merupakan prioritas peningkatan kualitas pelayanan yang harus direkomendasikan kebijakannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo seperti pada Tabel 11.

Tabel 11. Tabel prioritas peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No		Indikator	Dimensi	Tingkat Kesesuaian %
1	X7	Ada kuitansi kejelasan biaya sertipikat	Kejelasan	44,82
2	X3	Masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan	Kejelasan	48,99
3	X23	Adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	57,52
4	X6	Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit	Kejelasan	61,21
5	X22	Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	52,24
6	X20	Adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat	Tanggung Jawab	62,05
7	X30	Tata halaman kantor asri dan bersih	Kenyamanan	61,03
8	X25	Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola	Kemudahan Akses	61,91
9	X9	Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	Kepastian Waktu	64,81
10	X18	Petugas selalu memenuhi janjinya	Tanggung Jawab	65,77
11	X4	Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan	Kejelasan	68,90
12	X13	Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona	Kepastian Waktu	67,98
13	X28	Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani	Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan	70,19
14	X26	Petugas senyum dalam melayani	Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan	70,26

Sumber : Data Kuesioner setelah diolah

#### 5.5.1. Ada kuitansi kejelasan biaya sertipikat

Kuitansi merupakan bukti atas suatu pembayaran yang sah, pelayanan pertanahan Kantor Pertanaha Kota Gorontalo dalam prakteknya seringkali tidak menyerahkan bukti penyerahan biaya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Masyarakat menilai adanya ketidak transparan petugas dalam menerapkan tarif permohonan dengan tidak membuat/memberikan kuitansi kepada masyarakat. Selain tidak adanya kuitansi kejelasan biaya sertipikat, pada area loket pelayanan Kantor Pertanahan tidak terlihat adanya papan informasi

menganai prosedur persyaratan dan biaya permohonan pelayanan pertanahan. Dari dua indikator ini dapat dipastikan ada biaya lain yang dipungut oleh petugas selain biaya resmi yang ditentukan dalam PP Nomor 13 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional sehingga perlu direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk segera memerintahkan kepada petugas loket pelayanan khususnya penerima biaya permohonan untuk selalu membuat menyerahkan surat tanda bukti setor kepada masyarakat pengguna layanan.

#### **5.5.2. Masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan**

Tidak adanya papan informasi mengenai tabel biaya pengurusan sertipikat yang dipasang di area loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo membuat masyarakat pengguna layanan pertanahan tidak mengetahui dengan jelas mengenai biaya-biaya yang seharusnya dikeluarkan dalam rangka pengurusan sertipikat hak atas tanah.

Oleh karena itu perlu segera dilakukan upaya pemasangan papan informasi mengenai tabel biaya pengurusan sertipikat hak atas tanah, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas mengenai biaya-biaya yang seharusnya dibayarkan kepada Kantor Pertanahan tanpa harus menanyakan jumlah biaya tersebut kepada petugas. Pada saat melakukan penelitian peneliti tidak melihat adanya papan informasi baik berupa syarat dan kewajiban mengajukan permohonan pelayanan pertanahan baik kelengkapan berkas-berkas maupun rincian biaya pelayanan. Hal ini bertentangan dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2010 mengenai loket pelayanan pertanahan. Dalam Pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa Loket pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berfungsi memberikan pelayanan informasi, pelayanan administrasi, pelayanan pengaduan dan pelayanan keuangan.

Kantor Pertanahan harus berperan aktif dalam melakukan pelayanan salah satu diantaranya pelayanan informasi. Informasi yang harus diberikan kepada masyarakat haruslah jelas dan transparan. Pemasangan tabel biaya merupakan informasi awal yang dapat memberikan kepastian biaya secara rinci dan jelas terhadap biaya pelayanan yang ada pada Kantor Pertanahan. Kepastian biaya pelayanan dalam pengurusan permohonan ditentukan dalam PP Nomor 13 Tahun

2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional, yang kemudian dirinci kembali agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda-beda melalui Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan.

Sehubungan dengan informasi yang harus diberikan kepada masyarakat, Ratminto dan Winarsih (2006) mengemukakan, bahwa untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, dan lain-lain serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

Selama ini masyarakat membayar biaya pelayanan pertanahan tanpa mengetahui sumber dan dasar hukumnya, masyarakat menilai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo tidak transparan dalam memberikan informasi biaya pelayanan. Selain itu, mengenai biaya pelayanan diperjelas oleh pendapat Adnan (2007), yang mengatakan bahwa meskipun besarnya biaya pelayanan pendaftaran tanah telah diatur, namun dalam penerapannya di lapangan menurut masyarakat banyak yang menilai bahwa kesesuaian antara standar biaya dengan biaya riil yang dikeluarkan masih jauh dari harapan. Sejalan dengan pendapat Adnan (2007) tersebut maka patut diduga bahwa ada kesengajaan untuk tidak memasang tabel biaya pengurusan agar masyarakat biaya lain-lain yang merupakan biaya tidak resmi, hal ini didukung pula oleh pendapat Ratminto dan Winarsih (2006), yang mengatakan bahwa transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara masyarakat/penerima layanan dengan pemberi layanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/bank/unit pelayanan.

### **5.5.3. Adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik**

Salah satu indikator kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari instansi penyelenggara layanan publik adalah kenyamanan dan kemudahan yang mereka dapatkan pada saat mendaftarkan kepentingan mereka pada Kantor pelayanan publik yang tersedia. Kenyamanan yang bisa

dirasakan oleh masyarakat bisa dilihat pada penilaian masyarakat mengenai fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan seperti area parkir dan toilet. Area parkir yang sempit dan toilet yang kotor memberikan penilaian yang negatif terhadap kualitas pelayanan dikarenakan berkurangnya kenyamanan masyarakat pengguna layanan pertanahan dalam hal fasilitas fisik kantor.

Berdasarkan uraian diatas, sebaiknya direkomendasikan untuk memperluas halaman parkir yang ada diantaranya dengan merubah atau menghilangkan pagar yang ada pada Kantor Pertanahan tersebut sehingga dengan keterbatasan lahan parkir yang ada bisa memuat lebih banyak kendaraan yang parkir. Sedangkan untuk fasilitas toilet sebaiknya direkomendasikan untuk dipugar dan dipindah ke tempat yang lebih dekat lagi dengan ruang tunggu area loket pelayanan sehingga lebih mudah diketahui keberadaannya dan harus selalu dalam kondisi yang bersih dan wangi.

#### **5.5.4. Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit**

Penyelesaian masalah pertanahan sering dikeluhkan masyarakat karena banyaknya masalah pertanahan baik sengketa maupun perkara tanah yang sering terkatung-katung dan petugas tidak bersikap adil dan netral terhadap masyarakat yang memiliki permasalahan tanah. Masyarakat beranggapan bahwa penyelesaian masalah tanah selalu diprioritaskan bagi masyarakat yang berduit. Banyaknya masalah tanah yang ada memungkinkan pihak petugas pertanahan untuk selalu didekati dan ditemui oleh pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam rangka menyelesaikan masalah tanahnya. Pertemuan dan kedekatan petugas Kantor Pertanahan kepada masyarakat seperti ini menimbulkan kecurigaan dan persepsi yang negatif mengenai keberpihakan petugas kepada masyarakat yang berduit.

Berkaitan dengan keberpihakan petugas dalam membantu menyelesaikan masalah tanah yang bertentangan dengan pengelolaan pengaduan yang terdapat pada peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan agar direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk membuat loket khusus pengaduan masalah pertanahan, sehingga sistem pelayanan terhadap masalah pertanahan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan masyarakat

**Universitas Indonesia**

dapat dengan segera mengetahui solusi dan penyelesaiannya tanpa dibedakan antara yang berduit dan tidak berduit.

#### **5.5.5. Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan**

Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan, dinilai tidak memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap keberadaan kios-K di area loket pelayanan dikarenakan masyarakat yang awam terhadap penggunaan Kios-K, selain itu posisi tempat Kios-K berada masih kurang terlihat dari area loket pelayanan sehingga masyarakat merasakan ketipuasan terhadap indikator ini.

Kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo direkomendasikan agar meletakkan Kios-K ditempat lebih strategis dan bisa terjangkau dengan mudah oleh pengguna layanan pertanahan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

#### **5.5.6. Adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat**

Penyuluhan masalah pertanahan merupakan hal yang sangat penting dan dinanti-nanti masyarakat. Keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai masalah pertanahan merupakan hal yang menjadi dasar pentingnya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat. Ratminto dan Winarsih (2006) juga mengemukakan, bahwa untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, dan lain-lain serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

Publikasi yang wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam hal ini Kantor Pertanahan bukan hanya publikasi pada area loket pelayanan saja, melainkan Kantor Pertanahan berkewajiban melakukan publikasi atau sosialisasi yang dapat dilakukan melalui antara lain, media cetak, media elektronik, media gambar dan atau penyuluhan langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk melakukan penyuluhan masalah pertanahan secara rutin dan terjadwalkan kepada seluruh masyarakat kota Gorontalo, sehingga diharapkan dengan adanya penyuluhan yang dilakukan Kantor

Pertanahan masyarakat dapat lebih paham dan mengetahui mengenai masalah pertanahan.

#### **5.5.7. Tata halaman kantor asri dan bersih**

Tata halaman kantor yang asri dan bersih memberikan efek positif terhadap persepsi masyarakat dalam menggunakan dan merasakan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Berdasarkan persepsi responden yang terkumpul diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap tata halaman kantor sangatlah kurang. Sehingga dapat direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk menata kembali halaman kantor dengan menanam tanaman dan selalu menjaga kebersihan agar terlihat asri dan bersih.

#### **5.5.8. Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola**

Masyarakat menilai bahwa layanan jemput bola oleh Kantor Pertanahan belum dilakukan secara rutin. Keberadaan mobil Larasita yang sering terlihat parkir di halaman Kantor Pertanahan menandakan belum berjalannya layanan jemput bola Kantor Pertanahan secara efektif dan berkelanjutan. Sehingga masyarakat sangat menantikan datangnya mobil Larasita di lingkungan rumahnya untuk menggunakan layanan jemput bola (Larasita).

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dimensi kemudahan akses untuk indikator Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola memiliki nilai kesenjangan yang besar karena sebagian masyarakat memiliki persepsi bahwa berurusan dengan Kantor Pertanahan tidak cukup hanya sekali datang, masyarakat berharap dengan adanya layanan jemput bola, masyarakat tidak perlu sering datang ke Kantor Pertanahan sehingga proses pelayanan pertanahan tidak mengganggu aktivitas masyarakat sehari-hari. Sehingga perlu direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo agar melakukan penjadwalan ulang terhadap kegiatan jemput bola (Larasita).

#### **5.5.9. Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu**

Jangka waktu penyelesaian sertipikat tanah baik pelayanan pendaftaran pertama kali, pemeliharaan data pendaftaran tanah, pencatatan dan informasi pertanahan, pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan, serta pengelolaan

pengaduan telah diatur dalam peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 mengenai sistem pelayanan dan pengaturan pertanahan. Akan tetapi dalam kenyataan di lapangan masih banyak masyarakat menilai pelayanan pertanahan membutuhkan waktu yang lama dan ketepatan waktu penyelesaian permohonan dipersepsikan negatif.

Oleh karena itu perlu diupayakan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hanya saja, ketepatan waktu proses pengurusan sertipikat tersebut sangat tergantung dengan kelengkapan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi masyarakat, terutama untuk keperluan pendaftaran hak-hak pertama kali yang membutuhkan kelengkapan data yuridis dan alat-alat bukti kepemilikan tanah yang lengkap.

Sejalan dengan jal tersebut diatas, hal ini didukung pula oleh pendapat Adnan (2007), yang mengatakan bahwa jangka waktu pelayanan pertanahan sudah diatur di dalam SPOPP, tetapi dalam implementasinya di lapangan banyak masyarakat menilai bahwa kesesuaian waktu standar dengan waktu pelayanan riilnya masih jauh dari harapan, sehingga kepastian waktu penyelesaian permohonan pelayanan pertanahan belum sesuai dengan harapan. Hal ini oleh masyarakat dinilai negatif terhadap pencapaian kinerja Kantor Pertanahan.

Selain masalah persyaratan permohonan yang harus dimiliki masyarakat pengguna layanan pertanahan, Sumber Daya Manusia dinilai sangat tidak memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kondisi jumlah dan latar belakang pendidikan pegawai dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kondisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase
1.	SLTP	-	-
2.	SLTA	11	52,3%
3.	DIPLOMA I	3	14,2%
4.	DIPLOMA III	-	-
5.	DIPLOMA IV	2	9,5%
6.	SARJANA	4	19,5%
7.	PASCASARJANA	1	4,5%
Total		21	100%

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Tabel 4. Kondisi Pegawai Berdasarkan Bidang Tugas

No.	Bidang Tugas	Jumlah Pegawai	Persentase
1.	Subbagian Tata Usaha	5	25%
2.	Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan	5	25%
3.	Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	4	20%
4.	Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan	2	10%
5.	Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan	2	10%
6.	Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara	2	10%
Total		20	100%

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Berdasarkan data kondisi pegawai yang ada pada tabel 5 dan 4 diatas dapat diketahui bahwa kondisi pegawai dari segi jumlah dan bidang tugas sangatlah kurang sekali. Total jumlah pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sebanyak dua puluh satu (21) orang termasuk dengan Kepala Kantor Pertanahan, hal ini sangatlah berpengaruh terhadap beban pekerjaan dari masing-masing pegawai, sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap kecepatan atau waktu penyelesaian berkas permohonan yang relatif lama dan tidak sesuai dengan standar pelayanan dan pengaturan pertanahan yang terdapat pada peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010. Kekurangan jumlah pegawai ini Kantor Pertanahan direkomendasikan untuk meminta dan bermohon kepada Badan Pertanahan Nasional pusat untuk dapat memberikan atau mengirimkan tenaga pegawai baru untuk dapat menambah jumlah pegawai yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Sehingga dengan adanya penambahan jumlah pegawai, Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dapat lebih meningkatkan kinerjanya dan menyelesaikan permohonan masyarakat dengabn tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **5.5.10. Petugas selalu memenuhi janjinya**

Menepati perkataan dan menyatakan kesediaan atau kesanggupan untuk berbuat sesuatu dalam menyediakan pelayanan sangat diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menepati janji diharapkan akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan.

Sehubungan dengan ketepatan janji pegawai tersebut diatas, hal ini diperkuat oleh pendapat Mangkuprawira (2008), yang mengatakan bahwa sering berbuat ingkar janji dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan yang diberikan

orang lain kepada seseorang. Membangun kepercayaan membutuhkan waktu yang tidak singkat, sekali hilang tidaklah mudah merakit suatu keretakan kepercayaan kembali utuh sehingga kepercayaan tersebut perlu dikembangkan secara terus-menerus pada setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, direkomendasikan kepada pimpinan untuk menerapkan budaya “menepati janji” kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dilakukan dengan baik terkait ketepatan janji pegawai yang diberikan kepada masyarakat dan senantiasa harus ditepati, karena janji yang tidak ditepati akan menyebabkan jurang pemisah yang dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **5.5.11. Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan**

Petugas Kantor Pertanahan yang netral dan tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan pertanahan akan memberikan efek positif terhadap kinerja Kantor Pertanahan. Dalam pelayanan pertanahan, pegawai dituntut untuk netral dan tidak pilih kasih terhadap masyarakat agar keadilan dapat dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat. Selama ini kesan yang dirasakan masyarakat bahwa sikap petugas pilih kasih terhadap masyarakat pengguna layanan, dengan kata lain masyarakat biasa atau menengah kebawah merasakan ketidakadilan terhadap pelayanan yang mereka rasakan.

Berdasarkan uraian diatas, direkomendasikan kepada pimpinan untuk menerapkan budaya netral atau tidak memihak kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapapun pengguna layanan pertanahan dan tidak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, karena sikap netral dan tidak pilih kasih sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **5.5.12. Jangka waktu pelaksanaan Prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta Prona**

Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona mendapat penilaian yang tidak memuaskan dari masyarakat.

Ketidakpuasan ini kemungkinan besar dikarenakan banyaknya peminat calon peserta Prona yang belum dapat mengikuti program Prona tersebut. Penyebab tidak tertampungnya semua calon peserta Prona adalah adanya batasan kuota peserta setiap tahun anggaran serta banyaknya masyarakat calon peserta pronas yang belum memiliki syarat-syarat yang diperlukan untuk menjadi peserta sertifikasi masa melalui Prona. Sehingga masyarakat beranggapan bahwa jangka waktu pelaksanaan Prona yang singkat sehingga banyak masyarakat calon peserta Prona tidak bisa masuk dan terdaftar sebagai peserta Prona.

Berdasarkan uraian diatas, direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk memaksimalkan waktu kegiatan pelaksanaan Prona sehingga diharapkan dengan terbatasnya kuota calon peserta Prona, kegiatan tersebut bisa berjalan dan selesai dengan tepat waktu sesuai dengan target sehingga daya tampung peserta bisa maksimal.

#### **5.5.13. Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani**

Banyaknya keluhan masyarakat terhadap sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat yang kurang responsif, sehingga timbul persepsi bahwa pegawai kurang responsif terhadap keinginan masyarakat. Masyarakat sangat berharap agar pegawai Kantor Pertanahan dalam melayani masyarakat tidak hanya sekedar menerima berkas dan memeriksa berkas permohonan saja tetapi juga dapat memberikan informasi dan solusi terhadap kendala dan masalah yang dihadapi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

Berdasarkan uraian diatas direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk melakukan pelatihan melayani masyarakat secara berkala terhadap pegawainya agar petugas mengerti dan mengimplementasikan perhatian dan sikap yang baik dan responsif terhadap masyarakat.

#### **5.5.14. Petugas senyum dalam melayani**

Selama ini kesan petugas Kantor Pertanahan yang tidak ramah dalam melayani masyarakat salah satu diantaranya adalah kurangnya senyum petugas dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pelayanan

pertanahan, pegawai pertanahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, tulus dan ikhlas agar masyarakat dapat merasakan penghargaan yang tinggi yang diberikan oleh aparat pertanahan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, direkomendasikan kepada Kepala Kantor Pertanahan untuk melakukan dan mengadakan pelatihan khusus keramahan dalam rangka melayani masyarakat kepada pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

