

PELAYANAN PUBLIK PENYERAHAN SERTIFIKAT TANAH PADA LOKET PELAYANAN PENYERAHAN DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANDUNG

Tengku Ine Hendriana¹, Tuti Sulastr², Rini Ratnaningsih³, Tjang Kian Liong⁴,
Ervie Nur Afifah Mukhlis⁵, Annisa Melia Lestari⁶

Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA
Jl. SoekarnoHatta No. 456 Bandung

tengkuine@lpkia.ac.id, tutis@lpkia.ac.id, rini_ratnaningsih@lpkia.ac.id, change@lpkia.ac.id
ervie@lpkia.ac.id, annisamelia@gmail.com

ABSTRAK

Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandung adalah instansi yang bertanggung jawab dan berada di bawah naungan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang, melalui Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Barat yang bergerak dalam Bidang pelayanan dengan tugas penerbitan sertifikat tanah. Bagian yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan adalah Bagian Loker Pelayanan Penyerahan Sertifikat tanah yang memiliki tugas untuk menyerahkan sertifikat tanah kepada Pemilik tanah. Penulis menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan jenis penelitian menggunakan jenis Deskriptif analisis. Metode tersebut merupakan salah satu metode yang dalam penelitiannya menggunakan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk uraian. Hasil yang diperoleh pada kegiatan penyerahan sertifikat bidang tanah ialah terdapatnya penambahan waktu pengerjaan sertifikat tanah yang berdampak pada keterlambatan penyerahan sertifikat bidang tanah dan berdampak pada kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada Pemohon atau masyarakat oleh BPN Kota Bandung. Hasil analisis diusulkan untuk menunjang pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat bidang tanah dengan kegiatan *Splitting* bidang tanah ialah mengkonfirmasi nomor telepon pemohon oleh petugas pada saat pemohon pertama kali mengisi formulir agar dapat meminimalisir faktor pemohon tidak dapat dihubungi pada saat kegiatan pengukuran bidang tanah dan dapat membantu mempercepat proses pengerjaan sertifikat bidang tanah serta adanya sosialisasi mengenai aplikasi Sentuh Tanahku kepada Pemohon.

Kata Kunci: *Pelayanan, Publik, Kepuasan Masyarakat, Ketidakpastian Waktu*

1. PENDAHULUAN

Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu Lembaga Pemerintah non-Departemen yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 (Indonesia, 2015) mengenai Badan Pertanahan Nasional. Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung merupakan kantor pertanahan yang berada di wilayah Kota Bandung dan merupakan instansi yang bertanggung jawab dan berada di bawah naungan dari Kementerian Agraria Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional melalui Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat. *Back Office* Loker Pelayanan Penyerahan merupakan salah satu bagian yang berada di bawah pengawasan dari Loker Pelayanan Penyerahan dan memiliki tugas untuk mengatur kegiatan administrasi baik berupa penginputan

Warkah, pengecekan berkas, pembukuan laporan-laporan serta pencetakan tanda terima

sertifikat. Sebelum sertifikat tanah diserahkan kepada masyarakat. Pada saat kegiatan penyerahan

sertifikat terdapat permasalahan yang terjadi berupa kegiatan penyerahan sertifikat tanah yang tertunda karena sertifikat tanah tersebut belum dapat diserahkan serta tidak adanya informasi kepastian waktu yang diberikan oleh pihak Loker Penyerahan mengenai waktu penyelesaian sertifikat tanah tersebut. Sehingga terkadang masyarakat terpaksa harus datang kembali untuk menunggu sertifikat tanah dapat diambil. Dikarenakan tidak adanya kepastian waktu mengenai penyelesaian dan penyerahan sertifikat tanah hal ini menyebabkan terdapatnya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat karena mereka harus datang berkali-kali. Keluhan tersebut karena adanya perpanjangan waktu yang tidak diketahui oleh masyarakat yang tidak sesuai dengan waktu yang tertera dalam standar operasional prosedur (SOP) saat pembuatan sertifikat tanah yang berdampak pada kepuasan

pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Penyerahan Sertifikat Tanah Pada Loker Pelayanan Penyerahan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Kota Bandung”.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan oleh penulis di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Publik yang diberikan oleh Loker Pelayanan Penyerahan Sertifikat?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi keterlambatan penerbitan sertifikat tanah?
3. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan?

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan beberapa tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Publik yang diberikan oleh Loker Pelayanan Penyerahan pada kegiatan penyerahan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kota Bandung.
2. Untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Bandung.
3. Untuk menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan umum terhadap kepuasan publik yang diberikan oleh BPN Kota Bandung.

2. Metode Penelitian

Dalam tugas akhir ini, penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif dan jenis penelitian menggunakan jenis Deskriptif Analisis. Metode tersebut merupakan salah satu metode yang dalam penelitiannya menggunakan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk uraian (Deskripsi).

Objek penelitian pada tugas akhir ini adalah Pelayanan Publik pada Loker Pelayanan Penyerahan di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung.

Dalam tugas akhir ini, penulis menggunakan 4 (Empat) teknik pengumpulan data. Teknik-teknik tersebut ialah:

1. Observasi Lapangan

Observasi lapangan merupakan suatu teknik penyerahan data dengan cara pengamatan secara langsung terhadap kegiatan Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Penyerahan Sertifikat Tanah Pada Loker Pelayanan Penyerahan di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung.

2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan cara dengan membaca dan mempelajari baik buku maupun jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir ini. Dalam tugas akhir ini, penulis menggunakan buku yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik” yang ditulis oleh Tengku Ine Hendriana, dkk. Dan salah satu jurnal yang digunakan adalah jurnal dengan judul “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap

Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan” jurnal oleh Dedek Kurniawan Gultom.

3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui cara tanya jawab dengan petugas Loker Pelayanan di Badan Pertanahan Kota Bandung dan salah satu Pemohon sertifikat tanah.

4. Studi Dokumenter

Studi Dokumenter adalah teknik pengumpulan data melalui cara mempelajari dokumen-dokumen yang terdapat pada Bagian *Back Office* Loker Penyerahan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Penyerahan Sertifikat Tanah pada Loker Pelayanan Penyerahan di Badan Nasional Kota Bandung. Pada tugas akhir ini, penulis menggunakan warkah sertifikat dan *website* KKP untuk pengecekan berkas.

3. Kajian Teori

Ekawatiningsih dalam Mariam, mengemukakan bahwa Pelayanan adalah Suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh pihak lain pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan dapat menghasilkan apapun yang berhubungan dengan jasa yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan kepada Pengguna jasa sehingga mereka dapat merasa diprioritaskan dengan baik oleh perusahaan. (Mariam et al., 2022)

George Fredrickson dalam Tengku Ine membedakan publik menjadi beberapa perspektif, yaitu:

1. Publik sebagai kepentingan (Perspektif Pluralis);
2. Publik sebagai pemilih rasional (Perspektif pilihan publik);
3. Publik sebagai pihak yang diwakili (Perspektif Perwakilan)
4. Publik sebagai pelanggan atau penerima jasa (Perspektif Penerima pelayanan publik); dan
5. Publik sebagai warga negara. (Tengku Ine Hendriana, 2023)

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik. Nomor 25 Tahun 2009 (Pemerintah RI, 2009) Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lupioadi dalam buku Manajemen Pelayanan yang ditulis oleh (Tengku Ine Hendriana, 2023) mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik adalah perbedaan antara *das sein* dan *das sollen* masyarakat atas layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa.

Kualitas Pelayanan dapat diukur melalui beberapa hal diantaranya:

1. **Reliability**, ukuran untuk melihat seberapa cepat dalam menghasilkan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
2. **Assurance**, kemampuan dari penyedia layanan untuk meyakinkan pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan ini akan optimal;
3. **Empathy**, perhatian dan atensi yang diberikan pada masyarakat. Misalnya empati ketika masyarakat tidak dapat memenuhi syarat administrasi pengajuan suatu dokumen.
4. **Responsiveness**, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat;
5. **Tangible**, ketersediaan fasilitas fisik serta kelengkapan layanan dan fasilitas lain yang akan dibutuhkan oleh masyarakat. (Tengku Ine Hendriana, 2023)

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (Pemerintah RI, 2009) mengenai Pelayanan Publik menyebutkan bahwa terdapat 12 (dua belas) Asas pelayanan publik. Asas-asas tersebut ialah:

1. Kepentingan Umum;
2. Kepastian Hukum;
3. Kesamaan Hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipasi;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, Kemudahan, Keterjangkauan. (Pemerintah RI, 2009)

Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003) mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menetapkan terdapat 6 (enam) asas pelayanan publik. Asas-asas ataupun prinsip menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tersebut ialah:

1. Transparansi;
2. Akuntabilitas;
3. Kondisional;
4. Partisipatif;
5. Kesamaan hak; dan
6. Keseimbangan hak serta kewajiban. (Menpan, 2003)

Gerson dalam Dedek Kurniawan Gultom dkk, menjelaskan bahwa Kepuasan Pelanggan sebagai persepsi pelanggan bahwa perusahaan telah memenuhi harapan para pelanggan. (Gultom et al., 2020)

Kepuasan adalah *Pleasureable Fulfillment* yaitu terpenuhinya harapan dari pelanggan cara yang memuaskan. (Gultom et al., 2020)

Dari Kerangka Pemikiran di atas, Pelayanan Publik yang dilakukan dalam kegiatan penyerahan sertifikat tanah pada Loker Penyerahan di Badan

Pertanahan Nasional Kota Bandung diharapkan pada akhirnya pelayanan publik akan menjadi lebih memuaskan maka proses pelayanan publik dalam kegiatan penyerahan sertifikat menjadi sesuatu yang sangat penting.

4. Hasil Penelitian

Dalam penemuan data di atas, terdapat ketidaksesuaian di antara teori dengan kejadian di lapangan. Ketidaksesuaian tersebut terdapat pada kecepatan dan ketepatan waktu pada saat penyerahan sertifikat tanah, yang berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (Pemerintah RI, 2009) mengenai Asas Pelayanan Publik yakni pada butir 11 mengenai Ketepatan Waktu dan Butir 12 mengenai Kecepatan, Kemudahan, Keterjangkauan pelayanan yang dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung masih belum dapat dilakukan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan adanya penambahan waktu pengerjaan yang tidak sesuai dengan target waktu penyelesaian dalam SOP.

Berdasarkan teori mengenai Dimensi Pelayanan, maka Pelayanan Publik yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung sebagai berikut:

1. **Reliability**, ukuran untuk melihat seberapa cepat dalam menghasilkan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung menurut analisis berdasarkan kejadian di tempat belum cukup baik di mana penyerahan untuk penyerahan sertifikat *Splitting* tanah terdapat adanya penambahan waktu yang tidak sesuai dengan waktu yang tertera di dalam SOP.
2. **Assurance**, kemampuan dari penyedia layanan untuk meyakinkan pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan ini akan optimal, dalam hal ini Loker Pelayanan Penyerahan Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung telah berhasil meyakinkan dan memberikan pelayanan secara optimal kepada Pemohon yang dalam hal ini biasa juga disebut dengan Masyarakat.
3. **Empathy**, perhatian dan atensi yang diberikan pada masyarakat. Misalnya empati ketika masyarakat tidak dapat memenuhi syarat administrasi pengajuan suatu dokumen, Petugas Loker Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung yang dalam hal *Empathy* ini sudah memberikan perhatian yang cukup kepada Pemohon, hanya saja Pemohon harus lebih aktif dalam menanyakan letak proses dokumen sertifikat tanah kepada Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung.
4. **Responsiveness**, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat, Loker Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung telah berusaha dengan maksimal dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada Pemohon.

5. **Tangible**, ketersediaan fasilitas fisik serta kelengkapan layanan dan fasilitas lain yang akan dibutuhkan oleh masyarakat, Fasilitas yang diberikan kepada Pemohon oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung sudah sangat menunjang untuk kegiatan pendaftaran tanah sampai dengan kegiatan penyerahan sertifikat tanah.

Melalui wawancara bersama pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung, maka dapat diketahui faktor penyebab terdapatnya kepastian terhadap waktu penyerahan sertifikat tanah adalah sebagai berikut:

1. Adanya kekurangan persyaratan yang harus diselesaikan oleh pihak pemohon,
2. Pemohon salah atau tidak mencantumkan Nomor telepon yang dapat dihubungi oleh pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung khususnya oleh petugas pengukuran tanah, karena ketika sampai pada proses pengukuran tanah, petugas ukur tidak akan mengukur tanah jika tidak didampingi oleh pemohon yang berlaku sebagai penunjuk patok atau batas tanah.
3. Volume pekerjaan yang terlalu banyak,
4. Masyarakat tidak mengetahui biaya yang perlu dipersiapkan pada saat proses *Split* tanah.
5. Terdapatnya Miskomunikasi diantara pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung dengan Pemohon.
6. Pemohon tidak mengetahui batas tanah atau letak tanah.
7. Pemohon tidak menyetujui adanya pengurangan luas tanah yang digunakan untuk fasilitas Umum sehingga berdampak pada waktu pengerjaan pengukuran tanah.

Dapat disimpulkan bahwa faktor pendorong yang mempengaruhi ketidakpastian terhadap waktu pengerjaan tanah dipengaruhi oleh dua pihak yaitu pihak internal dari Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung dan Pihak Eksternal yaitu Pemohon atau dapat disebut sebagai Masyarakat.

Melalui wawancara bersama pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung dan salah satu pihak pemohon maka dapat diketahui faktor Kepuasan Masyarakat dalam kegiatan Penyerahan Sertifikat Tanah adalah sebagai berikut:

1. Kecakapan Petugas Loker Informasi dalam menyampaikan informasi mengenai letak proses Sertifikat tanah.
2. Kemudahan akses dalam mendapatkan Informasi.
3. Sikap ramah dari petugas Badan Pertanahan Nasional kota Bandung.

Melalui wawancara dengan kedua belah pihak tersebut, faktor-faktor kepuasan masyarakat dan pelayanan publik yang diberikan oleh Loker Pelayanan Penyerahan Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung telah mencapai Kepuasan yang sesuai dengan keinginan dari pihak Pemohon.

Melalui analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik yang diberikan oleh Loker Pelayanan Penyerahan Sertifikat Tanah Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung telah mencapai

kepuasan dari Pemohon atau dapat disebut juga sebagai Masyarakat, meskipun dalam hal penyerahan sertifikat tanah dengan kegiatan *Splitting* Bidang Tanah terdapat keterlambatan penerbitan dan penyerahan sertifikat tanah dikarenakan adanya faktor-faktor yang telah disebutkan sebelumnya.

5.Simpulan

Dalam kegiatan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Loker Pelayanan Penyerahan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung telah sesuai dengan hasil analisis dan pembahasan antara teori dengan pelaksanaan di lapangan karena keluhan yang diberikan oleh pemohon dapat teratasi dengan baik dan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai proses pengecekan letak dokumen sertifikat tanah yang transparan.

Dalam pelaksanaan pengerjaan Sertifikat Tanah dalam Kegiatan *Splitting* Bidang tanah dapat disimpulkan bahwa faktor pendorong ketidakpastian waktu pengerjaan sertifikat tanah dipengaruhi oleh kedua belah pihak yaitu Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung dengan Pihak Pemohon dalam hal ini mayoritas pihak Pemohon belum sepenuhnya mengetahui persyaratan berkas yang perlu dilampirkan ketika melakukan kegiatan pendaftaran pengukuran tanah.

Dalam pelaksanaan Kepuasan Publik sesuai dengan hasil analisis dan pembahasan antara teori dengan pelaksanaan di lapangan hampir seluruh aspek dan faktor dapat terlaksana dengan sangat baik, hanya saja terdapat beberapa aspek yang belum dapat dilaksanakan dengan baik yaitu pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (Pemerintah RI, 2009) pada asas butir 11 mengenai Ketepatan Waktu dan butir 12 mengenai Kecepatan, Kemudahan, Keterjangkauan yang dalam Kegiatan Penyerahan Sertifikat Tanah dalam Kegiatan *Splitting* Bidang tanah masih terdapat penambahan waktu pengerjaan yang berpengaruh pada kecepatan dalam penyerahan Sertifikat tanah.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa Pelayanan Publik yang diberikan oleh Loker Pelayanan Penyerahan Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung telah berjalan dengan baik, walaupun terdapat keluhan dari pemohon mengenai penambahan waktu pada kegiatan *Splitting* bidang tanah perlu adanya pengecekan Nomor Telepon pada saat Pendaftaran Bidang tanah agar dapat mempermudah dalam pemberian informasi jika terdapat kekurangan mengenai persyaratan pengukuran tanah serta diadakannya sosialisasi mengenai aplikasi Sentuh Tanahku kepada pihak Pemohon.

Dalam pelaksanaan untuk meningkatkan kualitas publik walaupun sudah dilakukan dengan baik, Pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung perlu membuat target penyelesaian sertifikat tanah agar tidak terjadinya penumpukan

serta perlu adanya komunikasi yang terjalin dengan baik dengan pemohon agar keluhan dapat diselesaikan dengan cepat, dan tepat serta diadakannya kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi Sentuh Tanahku kepada pihak Pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Indonesia, P. R. (2015). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2015 TENTANG BADAN PERTANAHAN NASIONAL*. LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 21.
- Mariam, S., Panji Kresna, E., & Haeba Ramli, A. (2022). The Effect of Differentiation, Price, and Facility on Customers' Satisfaction (Case Study on Goen Authentic In East Jakarta). *Majalah Ilmiah Bijak*, 19(1), 96–106. <https://doi.org/10.31334/bijak.v19i1.2193>
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. In *Ombudsman* (p. 1). https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25*.
- Tengku Ine Hendriana, E. al. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.