

SKRIPSI

**RELIABILITAS DAN RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM
PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KABUPATEN GOWA**

NUR EKAWATI

E211 16 018



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

**Nur Ekawati, Nomor Pokok E21116018, menyusun skripsi dengan judul :
“Reliabilitas Dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat
Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa” di
bawah bimbingan Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si dan Dr. Nur Indrayati
Nur Indar, M.Si**

Penelitian Ini Bertujuan Untuk Menganalisa Dan Mendeskripsikan Reliabilitas Dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Subsesksi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT, Kasubsi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan, Staf Informasi Pelayanan dan Masyarakat. Fokus penelitian ini menggunakan dua dimensi Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ziethaml, dkk yaitu Reliabilitas (kehandalan) dan Responsivitas (ketanggapan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di kantor BPN Kabupaten Gowa ditinjau dari dimensi Reliabilitas (kehandalan) sudah berjalan dengan baik dan mengenai dimensi Responsivitas (ketanggapan) dikategorikan sudah cukup baik meskipun masih kurangnya pemberitahuan informasi ke pemohon.

Kata Kunci :Reliabilitas, Responsivitas, Pembuatan Sertifikat



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Nur Ekawati, principal number E21116018 , compiled a thesis with the title: "Reliability and responsiveness service in making land certificates at the Office of the National Land Agency (BPN) Gowa Regency" under the guidance of Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si. and Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si

This study aims to analyze and describe "Reliability and responsiveness service in making land certificates at the Office of the National Land Agency (BPN) Gowa Regency"

This study uses descriptive research methods with a qualitative approach. The informant in this study was the Head of the Subdivision of Data Maintenance and PPAT Development, Kasubsi Determination of Land Rights and Empowerment, Services and Community Information Staff. The focus of this research uses two dimensions of service quality proposed by Ziethaml, et al, namely reliability and responsiveness (disadvantage)

The results showed that the services in making land certificates at the Gowa Regency BPN office were reviewed from the reliability dimension (reliability) had gone well and regarding the dimensions of the responsiveness (responsiveness) were categorized, even though there was still a lack of information notification to the applicant.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Making Certificates



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Ekawati

N I M : E211 16 018

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **“Reliabilitas Dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (Bpn) Kabupaten Gowa”** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 18 Agustus 2020





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nur Ekawati

NIM : E211 16 018

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Reliabilitas Dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten gowa

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim Penguji Skripsi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 18 Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si
NIP 19601231 198601 1005

Pembimbing II

Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si
NIP 19640918 198803 2010

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nur Ekawati

NIM : E211 16 018

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Reliabilitas Dan Responsivitas Pelayanan Dalam
Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan
Nasional (BPN) Kabupaten gowa

Telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Studi
Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin, pada hari Jumat 14 Agustus 2020

Tim Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si (.....)

Anggota : 1. Dr. Muhammad Rusdi, M.Si (.....)

2. Dr. Atta Irene Allorante, M.Si (.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah, Puji syukur yang tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-nya penulis diberikan kesehatan dan akhirnya bisa menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Reliabilitas Dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa". Shalawat dan salam yang senantiasa penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) di Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan masih kurangnya kemampuan yang dimiliki penulis. Jika terdapat masukan dan kritikan dari pembaca maka penulis akan menerimanya dengan senang hati.

Penulis mengucapkan sangat berterima kasih kepada saudara(i), **Muhammad Ilham, Sri Asthini** dan **Randi Saputra** dankedua orang tua penulis Bapak **Zainuddin** danIbu **Mantiasiah** atas apa yang kalian telah berikan kepada penulis, orang yang selalu ada dan mendukung penulis, orang yang selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis dan orang yang selalu mendukung dalam hal moral dan materi. Terima kasih atas perjuangan dan pergobanan selama ini, semoga Bapak dan ibu dan saudara(i) ku yang tercinta senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh Allah SWT.

Skripsi ini disusun dengan bantuan berbagai pihak baik langsung ataupun tidak langsung yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Hasanuddin Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pallubuhu, MA**serta Wakil Rektor Universitas Hasanuddin
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin Bapak **Dr. Nurdin Nara, M. Si**
3. Pembimbing 1 Bapak **Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si** dan Ibu **Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si** selaku pembimbing 2 yang telah memberikan ilmu, arahan, saran dan kritik serta meluangkan waktunya untuk mendengar dan membimbing penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Dosen penguji Bapak **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** dan Ibu **Dr. Atta Irene Allorante, M.Si** yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
6. Para **staf Departemen Ilmu Administrasi** Ibu Rosmina, Ibu Darma dan Pak Lili yang telah banyak membantu penulis.
7. Terima Kasih kepada **Kantor Pertanahan Kabupaten Gowabeserta** seluruh pegawai yang memberikan izin untuk meneliti dan membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Terima kasih untuk Keluarga Besar **HUMANIS FISIP UNHAS** yang sudah memberikan pengalaman berharga selama berorganisasi di kampus. Kanda-kanda **RELASI 2012, RECORD 2013, UNION 2014, CHAMPION 2015**, adik-adik **LEADER 2017, LENTERA 2018 dan MIRACLE 2019**
9. Terima Kasih kepada **FRAME16** yang telah menjadi saudara, teman dan sahabat sampai kapanpun. Cerita dan kebersamaan dari awal perkuliahan akan menjadi kenangan yang selalu penulis ingat.
10. Terimakasih untuk Teman- teman seperjuangan **Wildayanti ,Diana, Muftirah, Pratiwi, Nureni ,Alma, Fitria**, tak henti hentinya memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Teman- teman Rumah Saudari **Yuniarti ,Devi Fitriani Syam dan Hariyani** terimakasih atas segala dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini

12. Kepada teman-teman **WCG, Nurannisa H. Syam, Musfirah, Indah Nursyifa, Kartini, Fitri Ramadana, dan Ria Masita Syafril** Yang tak henti-hentinya memberikan semangat Trimakasih atas segala kegilaan, dukungan dan Support untuk menyelesaikan skripsi ini
13. Teruntuk teman masa kecilku **Indri Nadya Sari.P** dan **Andani** Terima Kasih telah mau meluangkan waktu dan tidak lelah untuk mendengar cerita dan keluh kesah penulis dan Terimah Kasih atas cerita, kegilaan dan canda tawa. Tetap Seperti ini di masa depan amin
14. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) **Tematik Desa Tamalatea gel. 102 Anita, Angra, Marwah, Jumarni, Jannah, Tirah, Fian** dan **Riswan** terima kasih atas kerja keras dan menjadi teman yang baik untuk penulis.
15. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penulisan skripsi.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Penulis mengucapkan permohonan maaf atas selaga kekurangan. Terima Kasih.

Wasalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.

Makassar, 18 Agustus 2020

Nur Ekawati
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

ABSTRAK	ii
ABSTRACK	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 6

1.3 Tujuan penelitian..... 6

1.4 Manfaat Penelitian

7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

8

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

8

2.1.2 Tujuan Pelayanan Publik

10

2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan.....

11

2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....

12

2.1.5 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan.....	14
2.1.6 Standar Pelayanan publik.....	17
2.2 Konsep Reliabilitas	
2.2.1 Pengertian Reliability/Reliabilitas	19
2.2.2 Jenis-Jenis Reliabilitas	23
2.3 Konsep Responsivitas	
2.3.1 Pengertian Responsivitas	24
2.3.2 Indikator Responsivitas.....	27
2.4 Konsep Sertifikat Tanah	
2.4.1 Pengertian Tanah	28
2.4.2 Pengertian dan Macam-macam sertifikat.....	31
2.4.3 Standar Operasional Prosedur(SOP) BPN	34
2.5 Kerangka Fikir	41
BAB 3 METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Lokasi Penelitian	43
3.3 Tipe dan Dasar Penelitian	43
3.4 Narasumber/Informan	44
3.5 Jenis Data	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Teknik Analisis Data	46

3.8 Fokus Penelitian.....	47
BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	49
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Gowa	
4.1.1 Letak Wilayah.....	49
4.1.2 Luas Wilayah.....	49
4.1.3 Kependudukan Kabupaten Gowa.....	51
4.2 Gambaran Umum Badan Pertanahan Kabupaten Gowa	52
4.2.1 Visi dan Misi BPN Kabupaten Gowa	53
4.2.2 Tugas dan Fungsi BPN kabupaten Gowa	54
4.2.3 Struktur Organisasi	57
4.2.4 Keadaan SDM Pegawai di Kantor BPN kabupaten Gowa.....	63
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	65
Reliability (Kehandalan)	65
Responsivitas (Respon)	76
BAB 6 PENUTUP	90
Kesimpulan.....	90
Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Luas Kecamatan Kabupaten Gowa.....	50
Tabel 2 Jumlah penduduk Kabupaten Gowa	51
Tabel 3 Daftar ASN Menurut tingkat Pendidikan dan golongan	64
Tabel 4 Data PPNP, Suka Rela, CS dan Sopir	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Fikir	42
Gambar 2 Kantor BPN Gowa	52
Gambar 3 Struktur Organisasi	57
Gambar 4 Pelayanan Loker	68
Gambar 5 Buku standar pelayanan pertanahan	71
Gambar 6 Jam pelayanan.....	84
Gambar 7 Ruang Pengaduan dan sekretariat zona integritas.....	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Dalam

pelayanan publik, instansi pemberi pelayanan publik tidak terlepas dengan masyarakat sebagai stakeholdernya selain sebagai pelanggan yang utama. Dalam format tersebut maka organisasi publik tidak dapat berdiri sendiri, lepas dari lingkungan masyarakatnya. Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Kualitas kinerja ditentukan sejauh mana ia memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas kinerja bergerak seiring dengan kompetensi yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yang disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai moralitas dan etika dalam pelayanan, serta mempunyai tanggung jawab dan profesionalitas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Didalam Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan good governance dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek aspek fungsi pemerintah lainnya.

Salah satu prinsip untuk mewujudkan tata kelola yang baik (*Good Governance*) adalah Reliabilitas dan Responsivitas. Reliabilitas yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam buku (Hayat, 2017:176) Reliability juga disebut kepercayaan menjadi bagian utama dalam pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi pemerintah menjadi kunci utama dalam pelayanan. Sebaik-baiknya pelayanan adalah dengan memberikan kepuasan terhadap aspek yang dilayani dan berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta memberikan kepercayaan secara penuh kepada masyarakat.

sedangkan Responsivitas ini menjelaskan kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas dan mengembangkan program-program yang sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu responsivitas menunjuk pada keselarasan secara antara program dan kegiatan masyarakat.

Pendaftaran tanah yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan keputusan Kepala Badan Nasional No.6 Tahun 2001, Badan Pertanahan Nasional (BPN) bertugas melaksanakan tugas pemerintah dibidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu kegiatan pendaftaran tanah adalah pemberian tanda bukti hak. Tanda bukti yang diberikan kepada pemegang hak atas tanah adalah sertifikat. Salah satu tujuan pendaftaran tanah sebagaimana ditetapkan dalam pasal 3 peraturan pemerintah No.24 tahun 1997 adalah untuk memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun, dan terdaftar agar dengan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum, kepada pemegang hak yang hak-hak lain yang bersangkutan diberikan sertifikat hak atas tanah. (Urip Sentoso,2010:259). Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa, merupakan sarana pelayanan masyarakat dalam membuat sertifikat tanah di wilayah Kabupaten Gowa. Sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat, diharapkan pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para

pengguna pelayanan. Selama ini pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan dapat diketahui bahwa masih ada keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional bahwa, untuk proses permohonan pendaftaran tanah pertama kali yang meliputi kegiatan pengukuran, Pemeriksaan Tanah hingga terbitnya SK Hak, dan Pendaftaran Hak (Penerbitan Sertifikat), penyelesaiannya paling cepat 5 hari dan paling lambat 98 hari kerja. Akan tetapi yang terjadi hingga saat ini adalah lambatnya proses penerbitan atau pembuatan sertifikat tanah hingga mengakibatkan sebagian masyarakat mengeluh terhadap Kantor BPN Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional kabupaten gowa di peroleh informasi bahwa permasalahan yang terjadi dalam pengurusan sertifikat tanah adalah pelayanan yang berbelit-belit, dan ketidakjelasan waktu penerbitan sertifikat tanah. Peneliti juga mendapat informasi dari situs Lapor informan yang bernama NS yang melaporkan bahwa "Pengurusan SHM saya tidak berubah dari bulan agustus 2018 sampai januari 2019, dari pengecekan di situs online info yang saya terima tidak ada masalah di berkas, jadi dipertanyakan kenapa tidak ada kelanjutan sampai sekarang. Jika memang ada berkas kami yang bermasalah atau tidak sesuai atau ada yang tumpang tindih dengan sertifikat orang lain atau apapun mohon dijelaskan jangan kami membuang waktu untuk terus bertanya dan menunggu tanpa kejelasan"

Berdasarkan penjelasan tentang fenomena serta kejadian diatas maka teori yang cocok digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pembuatan sertifikat tanah, maka penulis menggunakan Teori dari Zeithaml mengenai Kualitas pelayanan yaitu :

1. Tangibel (Berwujud), yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan Komunikasi
2. Reliabilitas (Kehandalan) yang terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. Responsivitas (Ketanggapan) kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan
4. Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan masyarakat.
5. Emphaty (Empati) yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan yang artinya perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Dari lima dimensi yang dikemukakan oleh zeithaml tersebut, dimensi yang cocok untuk melihat pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor pertanahan kabupaten gowa yaitu dimensi Reliabilitas dan Responsivitas.

Dari beberapa masalah yang ada penulis bertujuan melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah pelayanan khususnya reliabilitas dan responsivitas yang ada pada kantor BPN Kabupaten Gowa. Oleh karena itu penulis tertarik mengkaji masalah reliabilitas dan responsivitas dengan judul

“Reliabilitas dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Reliabilitas Pelayanan terhadap pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana Responsivitas Pelayanan terhadap pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Menganalisis Reliabilitas Pelayanan Terhadap Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa
2. Untuk Menganalisis Responsivitas Pelayanan Terhadap Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah mengenai reliabilitas dan responsivitas pelayanan publik bagi peneliti lain

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah, sehingga dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan Pembuatan Pembuatan Sertifikat Tanah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik . pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. (Hayat,2017:21)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.la tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. (Muhammad Ramli2013:19)

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Itulah sebabnya menurut Siagian(2001:131) aparatur pemerintah menyelenggarakan"pelayanan umum" (*public service*) dan para pegawai negeri dikenal dengan istilah "abdi masyarakat" (*public servants*). Bahkan sesungguhnya, fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah merupakan bagian dari pelayanan umum juga. Hanya saja dalam memberikan pelayanan umum dalam rangka pengaturan, aparatur pemerintah memiliki fungsional tertentu yang tidak dimiliki komponen lain di masyarakat. Misalnya, hanya polisi lalu lintas yang mempunyai wewenang "menilang" seseorang yang melanggar peraturan lalu lintas, dan sebagainya. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir(2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan

metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Menurut Pamudji(1994:21-22) Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain. (Hardiansyah2011:17-18)

2.1.2 Tujuan pelayanan publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan

konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

2.1.3 Jenis - Jenis pelayanan

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, antara lain:

1. Kelompok pelayanan administrative menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen yang dimaksud antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP). Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor. Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon. penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan. pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya

2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Mustofadidjaja (2003:186) dalam buku (Badu Ahmad,2017: 23-24) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosuder pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarik yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah akses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui

penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.

- f. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan public adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Sedangkan (dalam buku Hardianyah,2011:26)Adapun Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

(1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

(2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis danadministratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

(3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- (4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- (5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- (6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- (8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopandansantun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.1.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000: 88) dalam (Eka Suhartini,2012:45-47) Meningkatkan kualitas pelayanan jasa tidaklah semudah membalikkan telapak tangan atau

menekan saklar lampu. Fandy Tjiptono, mengemukakan ada beberapa cara yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Mengidentifikasi determinasi utama kualitas jasa.

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggan. Untuk itu antara kualitas dibutuhkan identifikasi determinan pelayanan dari sudut pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan yang paling penting bagi pasar sasaran, langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut. sasaran terhadap determinan

2. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan.

3. Mengelola bukti (evidence) kualitas jasa.

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan, oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung tangibles yang berkaitan dengan pelayanan sebagai bukti menambah peluang tidak dapat fakta-fakta memperhatikan kualitas.

4. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu pelayanan merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka penyampaian mutu pelayanan. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil suatu keputusan secara lebih baik.

5. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat terciptanya budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen yang menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6. Menciptakan automating quality

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas mutu pelayanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi.

7. Menindaklanjuti pelayanan

Menindaklanjuti pelayanan dapat membantu memisahkan aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk hubungi sebagian mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.

Sistem informasi kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang menggunakan pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu

meng- atau semua pelanggan untuk data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, informasi mengenai eksternal dan internal, serta perusahaan dan pelanggan.

2.1.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana dan Prasarana

e. Sarana dan prasarana Penyediaan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Ratminto&Atik2005:25-24)

Sedangkan Menurut aturan yang berlaku, Standar Pelayanan di undang-undang harus memenuhi 14 persyaratan dan Kemenpan No. 20 Tahun 2006 ada 11, 9 yang utama dan 2 pendukung. Walaupun banyak kritik terhadap pemenuhan standar pelayanan itu sendiri dikarenakan terlalu banyaknya persyaratan. Menurut saya sendiri (unsur standar pelayanan berdasarkan peraturan perundangan tersebut) itu untuk organisasi kantor bukan untuk satu jenis pelayanan saja. Karena terlalu sulit memenuhi standar pelayanan di mana di Indonesia sendiri tidak semua jenis pelayanan memiliki standar pelayanan yang diinginkan. Sehingga menjadi kesulitan tersendiri untuk menerjemahkan standar pelayanan yang dimaksud secara operasional. Keempat belas indikator berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 atau indikator standar pelayanan yang termuat dalam Permen PAN No. 20 Tahun 2006, memuat unsur terlalu banyak. Bukan untuk satu pelayanan tapi untuk satu kantor yang lebih besar.

Sebenarnya kalau dilihat beberapa standar pelayanan yang dibuat oleh instansi pelayanan di Indonesia, hanya bisa memuat rata-rata enam unsur saja, yaitu dasar hukum, jenis pelayanan, prosedur, syarat-syarat pelayanan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Enam unsur tersebut lebih mendekati unsur-unsur yang dimuat dalam Permen PANRB No. 7 Tahun 2010 (lima unsur, sedang unsur "dasar hukum" tidak termasuk dalam peraturan Men PANRB). Permen PANRB menyebut tujuh unsur yang ada dalam SP, hanya lima unsur yang rata-rata dipakai oleh instansi pelayanan seperti sebut sebelumnya. Lima unsur yang dipakai dalam SP instansi pelayanan adalah prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, dan waktu pelayanan. Adapun dua unsur lain, yaitu unsur mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan/keluhan tidak ada dalam SP. Unsur lain di luar unsur tersebut seperti termuat di undang-undang tidak disinggung atau distandarkan atau malah sulit membuat standarnya. (Nurmah Semil 2018:110-111)

2.2 Konsep Reliabilitas

2.2.1 Pengertian Reliability/Reliabilitas (Keandalan)

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau reliability dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi kehandalan atau reliability itu sendiri menurut Parasuraman (2001:101) adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang

tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Dimensi kehandalan (reliability) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi (Zoeldhan, 2012). Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya. Kehandalan atau reliability disini dapat dimisalkan pada perusahaan dealer mobil. Mereka menunjukkan kehandalan mereka dengan bagaimana kinerja perangkat perusahaan menunjukkan kualitas terbaiknya kepada konsumen, mulai dari bagaimana kehandalan para karyawannya menolah skill yang mereka mengenai mobil dan sebagainya. Dari situ konsumen akan merasa bahwa dealer mobil yang mereka kunjungi pantas dengan keprofesionalannya. Sama halnya ketika Zoeldhan (2012) mengatakan bahwa kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkansesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada. Sedangkan Sunyoto (2004

:16) menyatakan bahwa kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari :

1. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan yang sesuai dengan uraian kerjanya.
2. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil yang sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
3. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
4. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai

untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

Sedangkan dalam buku (Hayat,2017:176-178)Reliability juga disebut Kepercayaan menjadi bagian yang paling utama dalam pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi pemerintah menjadi kunci utama dalam pelayanan. Pelayanan yang baik, tetapi tidak didasari pada kepercayaan masyarakatnya, maka akan menjadi fitnah dan pergunjingan. Sebaik-baiknya pelayanan adalah dengan memberikan kepuasan terhadap aspek yang dilayani dan berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta memberikan kepercayaan secara penuh kepada masyarakat. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga negara akan menghambat tercapainya good governance, reformasi birokrasi dan tata kelembagaan secara baik. Karena apa yang ada dalam mindset masyarakat tentang lembaga tersebut akan selalu buruk dan terkesan jelek. Sehingga hal itu dapat berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat saat ini sudah paham dan sadar tentang sistem dan proses dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan adalah dengan melakukan pelayanan secara baik dan profesional sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.Penting untuk terus dibangun kepercayaan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Eksistensi birokrasi adalah hubungan yang saling percaya antara pemberi dan penerima pelayanan. Pemerintah melalui birokrasinya, terus mengupayakan berbagai terobosan dan alternatif-

alternatif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Sementara masyarakat juga memberikan feedback yang baik pula terhadap pelaksanaan pelayanan dan mendukung serta mendorong peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan pada hubungan yang dibangun.

2.2.2 Jenis – Jenis Reliabilitas

1. Reliabilitas stabil (*stability reliability*)

Mengacu pada waktu. Untuk menentukan stabilitas, tes dilakukan ulang terhadap variabel yang sama di waktu yang berlainan. Hasil pengujian tersebut akan dibandingkan dan berkorelasi dengan pengujian awal untuk memberikan stabilitas.

2. Reliabilitas terwakili (*representative reliability*)

Mengacu pada keterandalan masing-masing grup. Menguji apakah penyampaian indikator sama jawabannya saat diterapkan ke kelompok yang berbeda-beda.

3. Reliabilitas seimbang (*equivalence reliability*)

Menerapkan banyak indikator yang dapat dioperasionalkan ke semua konsepsi pengukuran. Kesetaraan keandalan akan menggunakan dua instrumen untuk mengukur konsep yang sama pada tingkat kesulitan yang sama. Reliabilitas atau tidaknya pengujian akan ditentukan dari hubungan dua skor instrumen, atau lebih dikenal dengan hubungan antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*)

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Reliabilitas>

Untuk dimensi Reliability (Kehandalan) terdiri atas indikator :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

(Hardiansyah,2011:46)

2.3 Konsep Responsivitas

2.3.1 Pengertian Responsivitas

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau local dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo,2007:272)

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2006:70) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaiknya cara perusahaan dalam menerima entah

itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Menurut Tjiptono (2006:70), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

Margaretha (2003:163) mengungkapkan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.

2. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
4. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
5. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

Agus Dwiyanto(2006:148) mendefinisikan responsivitas sebagai berikut: Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan

mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Selanjutnya menurut Fitzsimmons (2004: 90) salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness atau responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan(2005:177) dalam buku (Agus Dwiyanto,2006:145) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuruman & Berry, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. (Agus Dwiyanto,2006:145)

2.3.2 Indikator Responsivitas

Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan

3. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani , artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.(Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011 : 46)

2.4 Konsep Sertifikat Tanah

2.4.1 Pengertian Tanah

Dalam buku (Salim,2016:17)Tanah, yang dalam bahasa Inggris, disebut dengan *land*, sedangkan dalam bahasa Belanda, disebut dengan *aarde* atau *grondgebied* mempunyai kedudukan yang sangat penting di dalam pembangunan nasional, karena tanah dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk pembangunan kantor-kantor pemerintah, perumahan, pertanian, peternakan, jalan raya, dan usaha-usaha produktif lainnya. Pengertian tentang tanah, dapat

dikaji dari ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam undang-undang dan pendapat ahli. Pengertian itu, disajikan berikut ini.

Pasal 4 ayat (1) UUPA. Pasal itu, menyatakan: *"Atas dasar hak menguasai dari negara sebagai yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang-orang lain serta badan-badan hukum"*.

Adapun pengertian tanah dalam buku (Wakisto&Hadi,2017:4-5) Di lain pihak kata tanah dipahami dengan tidak membedakan tanah sebagai *land* atau *soil*. Dalam konteks hukum istilah tanah lebih banyak dipakai, meskipun istilah lahan juga dijumpai dalam banyak peraturan perundang-undangan. Sebagai contoh adalah penggunaan kata tanah dan lahan dalam peraturan sebagai berikut:

Lahan adalah bagian daratan dari permukaan bumi sebagai suatu lingkungan fisik yang meliputi tanah beserta segenap faktor yang memengaruhi penggunaannya seperti iklim, relief, aspek geologi, dan hidrologi yang terbentuk secara alami maupun akibat pengaruh manusia (UU No. 37 Tahun 2014 tentang Konservasi Tanah dan Air).

Tanah adalah permukaan bumi, baik yang berupa daratan maupun yang tertutup air dalam batas tertentu sepanjang penggunaan dan pemanfaatannya terkait langsung dengan permukaan bumi, terma- di atas dan di dalam tubuh bumi (UU No. 39 Tahun 2014 suk ruang tentang Perkebunan).

Dalam pengertian yang lebih holistik, kata tanah sering disebut juga dengan agraria. Istilah agraria di dalam peraturan perundang-undangan. pertama kali dicantumkan dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). Pengertian agrarian di dalam UUPA adalah sangat luas sebagaimana disebut dalam Pasal 1 ayat (2) undang-undang tersebut, yaitu meliputi bumi, air dan ruang angkasa serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya. Kata agraria merupakan kata serapan yang diambil dari bahasa asing dengan makna sebagai berikut:

1. Kata *akker* Belanda yaitu yang berarti tanah pertanian.
2. Kata *agros* dari bahasa Yunani yang juga berarti tanah pertanian.
3. Kata *agger* dari bahasa Latin yang berarti tanah atau sebidang tanah
4. Kata *agrarian* dari bahasa Inggris yang berarti tanah untuk pertanian
5. Di dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* kata agraria berarti urusan pertanian atau tanah pertanian, dan urusan pemilikan tanah.

Makna agraria dari segi keilmuan menurut pendapat para ahli, antara lain:

Andi Hamzah,"Agraria adalah masalah tanah dan semua yang ada di dalam dan di atasnya."Sedangkan menurut Subekti dan R. Tjitrosoedibio, Agraria adalah urusan tanah dan segala apa yang ada di dalam dan di atasnya. Segala sesuatu yang berada di dalam tanah antara lain batu, kerikil, tambang, sedangkan yang berada di atas tanah berupa tanaman, bangunan.

Unsur-unsur agrarian terdiri dari bumi,air,dan ruang angkasa dengan penjelasannya sebagai berikut:

- Bumi meliputi permukaan bumi, tubuh bumi di bawahnya serta yang berada di bawah air
- Air meliputi perairan pedalaman dan laut wilayah Indonesia
- Ruang angkasa meliputi ruang diatas bumi dan air

Berdasarkan pengertian di atas bahwa agraria merupakan ruang sekaligus sumber daya alam. Agraria sebagai ruang adalah kesatuan utuh dari permukaan bumi, air dan ruang angkasa. Adapun agraria sebagai sumber daya alam (natural resources) merupakan materi dari bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalam tanah. Termasuk dalam sumber daya alam agraria adalah tanah beserta kesuburan tanah di dalamnya, hutan, barang tambang, sumber air bawah tanah, laut dan segala jenis air permukaan. Dalam praktiknya pengertian agraria sebagai ruang dan sumber daya alam tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Dengan demikian, bicara mengenai agraria adalah bicara mengenai ruang dan sekaligus sumber daya alam. Tanah sebagai sumber daya agraria adalah yang paling banyak dimanfaatkan oleh manusia. Selain itu peraturan perundang-undangan mengenai tanah adalah yang paling banyak dibandingkan peraturan mengenai sumber daya agraria lainnya.

2.4.2 Pengertian dan Macam-Macam Sertifikat

Salah satu tujuan pendaftaran tanah sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, adalah untuk memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun, dan terdaftar agar dengan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan. Untuk

memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum, kepada pemegang hak yang hak-hak lain yang bersangkutan diberikan sertifikat hak atas tanah.

Dalam Pasal 19 Ayat (2) huruf c UUPA dinyatakan bahwa akhir kegiatan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia yang diadakan oleh pemerintah adalah pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. Namun demikian, UUPA tidak menyebut apa nama surat-surat tanda bukti hak tersebut.

Pasal 19 UUPA dilaksanakan oleh Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah. Dalam Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1961 disebutkan bahwa surat tanda bukti hak atas tanah yang didaftar dinamakan sertifikat. Menurut Pasal 13 Ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1961, yang dimaksud dengan sertifikat, adalah salinan buku tanah dan surat ukur setelah dijahit menjadi satu bersama-sama dengan suatu kertas sampul yang bentuknya ditetapkan oleh Menteri Agraria.

Sejak tanggal 8 Juli 1997, Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1961 dinyatakan tidak berlaku (dicabut) oleh Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Dalam peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 diatur 2 (dua) macam kegiatan pendaftaran tanah, yaitu pertama, kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kalinya melalui pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadik, dan kedua, pemeliharaan data pendaftaran tanah.

Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kalinya menghasilkan surat tanda bukti hak, yang berupa sertifikat. Menurut Pasal 1 angka 20 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, yang dimaksud dengan sertifikat adalah surat

tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Data yang dimuat dalam sertifikat adalah data fisik dan data yuridis. Data fisik menurut Pasal 1 angka 6 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, adalah keterangan mengenai letak, batas, dan luas bidang tanah dan satuan rumah susun yang terdaftar, keterangan mengenai adanya bangunan atau bagian bangunan di atasnya. Data yuridis menurut Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, adalah keterangan mengenai status hukum bidang tanah dan satuan rumah susun yang terdaftar, pemegang haknya dan hak pihak lain serta beban-beban lain yang membebaninya. Data fisik dan data yuridis dalam sertifikat diambil dari buku tanah. Buku tanah menurut Pasal 1 angka 19 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, adalah dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sertifikat diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, sedangkan pejabat yang berwenang menandatangani sertifikat menurut Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 jo.

Maksud diterbitkan sertifikat dalam kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kalinya adalah agar pemegang hak dengan mudah dapat membuktikan bahwa dirinya sebagai pemegang haknya. Sertifikat diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah terdaftar dalam buku tanah.

Ada bermacam-macam sertifikat berdasarkan objek pendaftaran tanah yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1996 dan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, yaitu:

- a. Sertifikat Hak Milik.
- b. Sertifikat Hak Guna Usaha.
- c. Sertifikat Hak Guna Bangunan Atas Tanah Negara.
- d. Sertifikat Hak Guna Bangunan Atas Tanah Hak Pengelolaan.
- e. Sertifikat Hak Pakai Atas Tanah Negara.
- f. Sertifikat Hak Pakai Atas Tanah Hak Pengelolaan.
- g. Sertifikat tanah Hak Pengelolaan.
- h. Sertifikat Wakaf Tanah Hak Milik.
- i. Sertifikat Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun.
- j. Sertifikat Hak Milik Atas Satuan Nonrumah Susun.
- k. Sertifikat Hak Tanggungan. (Urip Sentoso,2010:259-261)

2.4.3 Standar Operasional Prosedur (Sop) Badan Pertanahan Nasional

➤ Pemecahan

Persyaratan

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotokopi identitas pemohon (KTP) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket

4. Fotokopi akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, bagi badan hukum
5. Sertifikat Asli
6. Rencana Tapak/Site Plan dari Pemerintah Kabupaten/Kota setempat

Penyelesaian

15 hari kerja

Keterangan

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
3. Pernyataan tanah tidak sengketa
4. Pernyataan tanah dikuasai secara fisik
5. Alasan pemecahan

➤ Pemberian Hak Milik Perorangan

Persyaratan

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotocopy identitas pemohon/pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Asli Bukti perolehan tanah/Alas Hak
5. Asli Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) atau rumah yang dibeli dari pemerintah

6. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)
7. Fotokopi SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)

Penyelesaian

38 hari untuk tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha

38 hari untuk tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m²

Keterangan

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
3. Pernyataan tanah tidak sengketa
4. Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik

➤ Konversi

Persyaratan

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotokopi identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Bukti pemilikan tanah/ alas hak milik adat/bekas milik adat

5. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB)
6. Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan

Penyelesaian

98 hari kerja

Keterangan

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
3. Pernyataan tanah tidak sengketa
4. Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik

➤ Peralihan Hak Pewarisan

Persyaratan

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotokopi identitas pemohon/para ahli waris (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Sertifikat Asli
5. Surat Keterangan Waris sesuai peraturan perundang-undangan
6. Akte Wasiat Notariel

7. Fotokopi SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)
8. Penyerahan bukti SSB (BPHTB), bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 Juta Rupiah bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)

Penyelesaian

5 hari kerja

Keterangan

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
3. Pernyataan tanah tidak sengketa
4. Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik

➤ Pengecekan Sertifikat

Persyaratan

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotokopi identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Sertipikat hak atas tanah/Sertipikat HMSRS
5. Surat pengantar dari PPAT untuk kegiatan peralihan/pembebanan hak dengan akta PPAT

Penyelesaian

1 hari kerja

Keterangan

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon

➤ Pemisahan

Persyaratan

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotokopi identitas pemohon (KTP) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Fotokopi akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, bagi badan hukum
5. Sertifikat Asli
6. Rencana Tapak/Site Plan dari Pemerintah Kabupaten/Kota setempat

Penyelesaian

15 hari kerja

Keterangan

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
3. Pernyataan tanah tidak sengketa
4. Pernyataan tanah dikuasai secara fisik

5. Alasan pemecahan

➤ **Pengembalian Batas**

Persyaratan

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotokopi identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Fotokopi akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, bagi badan hukum
5. Fotocopy Sertipikat yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket

Penyelesaian

12 (dua belas) hari untuk luasan tidak lebih dari 40 Ha

30 (tiga puluh) hari untuk luasan lebih dari 40 Ha

Keterangan

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
3. Pernyataan telah memasang tanda batas

(<https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Standar-Prosedur>)

2. 4. Kerangka Pikir

Untuk melihat Reliabilitas dan Responsivitas pelayanan dalam pembuatan Sertifikat tanah di BPN kabupaten Gowa, maka penulis hanya menggunakan dua Dimensi dari Lima Dimensi kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Ziethaml, dkk dalam hardiyansyah, 2011 : 46 sebagai berikut :

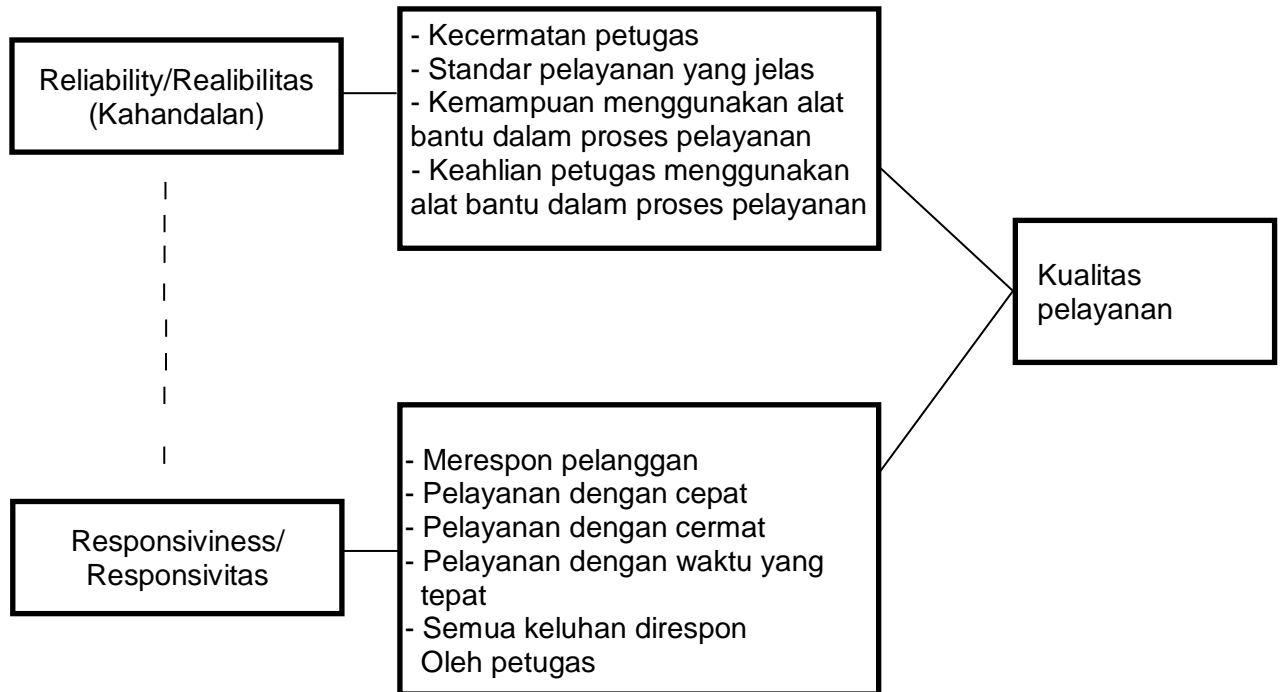
Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Adapun Kerangka Pikirnya :



Gambar 1 Kerangka Pikir