

## Kualitas Pelayanan Program Prioritas Nasional Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Oleh:

**<sup>1</sup> Andi Patta Yusuf; <sup>2</sup> Albertus Yosep Maturan; <sup>3</sup> Dapot Pardamean Saragih**

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Musamus

Email. [pattayusuf@unmus.ac.id](mailto:pattayusuf@unmus.ac.id)

### Abstrak

Proses pelayanan sertifikat terdapat permasalahan. Tujuan penelitian menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan birokrasi publik. Metode penelitian kualitatif. Sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data; observasi, wawancara, dokumentasi dan angket pertanyaan. Teknik analisis data; reduksi, penyajian, verifikasi atau kesimpulan. Hasil penelitian, Pertama *Process-Related* kualitas pelayanan publik menunjukkan upaya proses yang baik tetapi belum maksimal disebabkan keterkaitan proses masih banyak permasalahan yang muncul sebagai permasalahan yang kompleks, Kedua *Outcome-related* pelaksanaan PTSL diterapkan berdasarkan sistem pelayanan Perkaban No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan oleh SDM dari masing-masing tugas dan tanggungjawab atas beban kerjanya, Sebahagian dari SDM tersebut memiliki pengetahuan berbanding lurus dengan pendidikan dimilikinya, seperti berpendidikan SD, SMA/SMK, D1, D3, D4 dan S1. Kondisi SDM sebahagian belum menunjukkan propesionalisme dimana terdapat adanya permasalahan yang kompleks, Ketiga *Image-Related* pelayanan dipercaya dalam menginformasikan pelaksanaan PTSL bermula bulan januari 2019 tepatnya di Kantor Pertanahan dan tiap Kelurahan dibuka kepada umum untuk kita menerima bidangan tanah target sebanyak 6.800 bidangan tanah, namun untuk peta bidangan tanah (PBT) berjumlah 1.500 bidang dan selebihnya itu 5.300 bidang tanah disertifikatkan salah satu mencakup Kabupaten Merauke. Kepercayaan publik penuh kekesalan dengan apa yang dialami ketidak sesuaian apa yang dijanjikan ketepatan waktu penerbitan sertifikat tertunda dialami pemohon berlarut-larut hingga dipenghujung tahun 2019 belum ada titik kejelasan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan; Program PTSL

### Abstract

*The certificate service process has problems. The research objectives explain how the quality of public service. Qualitative research methods. Primary and secondary data sources. Data collection techniques; Observations, interviews, documentation and poll questions. Data analysis techniques; Reduction, presentation, verification or conclusion. Research results, First Process-Related quality of public service shows good process effort but not maximally due to the interconnectedness of the process are still many problems that arise as a complex problem, Both Outcomes-Related implementation PTSL applied based on the service system No.1 the year 2010 about standards of service and land arrangement by human resources of each task and responsibility for the workload, some of the SDM has a knowledge directly proportional to his education, such as educated SD, SMA/SMK, D1, D3, D4, and S1. Some SDM conditions have not demonstrated professionalism in which there are problems of the, Third Image-Related service is trusted to inform the implementation of PTSL starting in January 2019 precisely in the land office and each village opened to the public for us to receive a target land bid as many as 6,800 land fields, but For Land Fields Map (PBT) amounted to 1,500 fields and the other 5,300 land areas are certified one includes Merauke regency. The public trust is full of pique with what inconsistency is promised timeliness Issuance of delayed certificates experienced protracted applicants until the end of the year 2019 there has been no point of clarity.*

**Keywords:** Quality Of Service; PTSL Program

## PENDAHULUAN

Secara mendasar bagi tiap-tiap penduduk atau unsur masyarakat disuatu negara sangat membutuhkan pelayanan, bahkan secara tidak langsung dalam kehidupan kesehariannya pelayanan tak dapat terpisahkan satu sama lain, Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945 mengamanatkan negara mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan tiap-tiap warga negara atau penduduk dalam mencukupi hak serta kebutuhan mendasarnya, sebab negara memiliki kewajiban melayani warga negara, penduduknya maka seharusnya menciptakan keyakinan masyarakat akan pelayanan publik sebagai kegiatan yang mengharuskan dilakukannya yang dampak akan harapan serta tuntutan dari keseluruhan warga negara bahkan setiap penduduk dalam mewujudkan kualitas pelayanan birokrasi publik.

Harapan dan keinginan masyarakat akan tercapainya peningkatan kualitas terhadap pelayanan yang ada pada pertanahan merupakan suatu kebutuhan yang cukup mendesak. Keluhan masyarakat yang banyak menendakan hal ini pada pelayanan Kantor BPN, Pelayanan banyak dikeluhkan terhadap masyarakat. Adapun data yang dapat dilihat yang di keluarkan oleh Ombusmand RI terkait jumlah keluhan masyarakat adalah dari total 6859 laporan/pengaduan masyarakat Tahun 2015, BPN menduduki posisi ke-5 terbanyak jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik di BPN yaitu sejumlah 530 atau 7,73%, setelah Pemda, Kepolisian, Instansi Pemerintah/Kementerian, dan BUMN/BUMD. Berdasarkan data tersebut, dugaan maladministrasi berdasarkan laporan/pengaduan masyarakat dikelompokkan sebagai berikut: berpihak, diskriminasi, kepentingan pribadi, tertunda, penyalahgunaan kapasitas, penyimpangan peraturan, permintaan imbalan uang, tidak berkompeten, tidak memberikan proses pelayanan dan ketidak patutan.

Data diatas menunjukkan ketidak sesuaian segala sesuatu apa yang telah diatur dalam Undang-Udang Dasar RI Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik sehingga pada realitasnya menciptakan praktek praktek pelayanan publik yang menyimpang dari apa yang seharusnya dan yang di harapkan tercapai serta mewujudkan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Observasi awal terkait dengan kualitas pelayanan publik, mendorong keterlibatan peneliti langsung dengan pelayanan permohonan penerbitan sertifikat sebidang tanah melalui sertifikasi PTSL kepada aparat birokrat Kantor Pertanahan Kabupaten merauke menemukan dan mendapatkan pelayanan yang berbelit-belit sebagai contoh pengurusan sertifikasi PTSL sebagai prasyarat administrasi yang dilimpahkan dari BPN kepada kelurahan setempat letak bidang tanah. Pada tanggal 1 februari 2019 sebagai kepala RT yang diberikan amanah dari kepala kelurahan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang ingin mengurus penerbitan sertifikat sebidang tanah bisa langsung ke kelurahan mengumpulkan

foto copy surat pelepasan, PBB, KTP, KK dan biaya gratis. Berdasarkan informasi tersebut kemudian sebagai masyarakat yang ingin mengurus sertifikasi PTSL pergi ke kelurahan untuk mengurus dan mengumpulkan berkas persyaratan pengurusan sertifikat tersebut, sesampai di kelurahan kepala kelurahan menyampaikan pengurusanya dan pengumpulan berkas persyaratannya di kepala RT. Berdasarkan informasi dari kepala kelurahan, selanjutnya pergi ke kepala RT untuk menyerahkan berkas persyaratan tersebut dan berkasnya telah diserahkan kepada kepala RT, adapun informasi yang disampaikan bahwa nanti tinggal menunggu pengukurannya. Beberapa hari kemudian kepala RT mengunjungi rumah tepatnya pada tanggal 4 februari 2019 dan menyampaikan pihak pengukuran beberapa hari lagi akan datang dan ada biaya yang perlu diselesaikan Rp.1.500,000/ sertifikat tanah berdasarkan informasi dari kepala kelurahan. Secara spontan sebagai masyarakat awam berkata katanya gratis kenapa harus ada biaya, kepala RT berkata semuanya diberlakukan hal yang sama.

Pada tanggal 2 maret 2019 pihak aparat birokrat Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke datang ke objek tanah yang akan dibuatkan sertifikat tanah untuk melakukan pengukuran objek tanah berdasarkan berkas yang di kumpul, pada saat pengukuran ditemukan permasalahan bahwa ada sebidang tanah yang sebagian bidang tanah telah tersertifikat oleh pihak lain, pihak lain tersebut adalah seorang polisi yang diberi kepercayaan oleh ayahnya untuk mengklaim bahwa tanah tersebut adalah miliknya telah memiliki sertifikat. Jika dokumen pihak lain tersebut dilihat dari sertifikat, surat pelepasan, dan surat keterangan tujuh marga. Surat tersebut tidak menunjukkan konsistensi kevalitan informasi kebenaran dan keterangan tujuh marga memperlihatkan batas-batas tanah dan ukuran panjang 60 M dan lebar 30 M menunjukkan dengan fakta letak tanah yang tidak valit jika disandingkan dengan sertifikat yang ada tersebut tidak rasional. Tidak valit atau tidak rasional tersebut ditinjau dari batas-batas tanah secara koordinat lokal serta di tambah dengan sertifikat awal memperlihat luas tanah sebelumnya  $1.025\text{ M}^2$  telah dicoret dan diubah  $1.835\text{ M}^2$  menggunakan tinta bolpoin selanjutnya luas tanah tersebut di coret lagi menunjukkan sisa luas tanah  $1.545\text{ M}^2$ . Adapun luas tanah di surat pelepasan menunjukkan luas  $2900\text{ M}^2$  tanpa rincian ukuran panjang dan lebar tanah. selanjutnya pihak yang mengurus sertifikat berdasarkan berkas yang dikumpul sudah jelas berdasarkan surat pelepasan menunjukkan batas-batas tanah serta ukuran panjang 185 M dan lebar 20 M dengan luas  $3.700\text{ M}^2$  menunjukkan valit, valit ditinjau dari batas-batas koordinat lokal. pihak aparat birokrat BPN dan kelurahan secara spontan mengatakan jika tanah yang sudah bersertifikat tidak bisa diuruskan sertifikat lagi. Sebagai aparatur birokrasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penduduk, warga negara yang berkualitas tidak seharusnya memberikan opini demikian, yang perlu dilakukan adalah melakukan pengecekan kebenaran yang sebenarnya dari temuan permasalahan tersebut di lapangan.

Dari hasil observasi awal diatas menunjukkan ketidak sesuaian harapan dengan realita yang terjadi oleh masyarakat sebagaimana dijelaskan diatas dengan yang diamanahkan dalam UU RI No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sehingga permasalahan yang ditimbulkan oleh adanya birokrasi yang memberikan pelayanan ini yang diharapkan berjalan baik sesuai yang diamanatkan ternyata masih terjadi beberapa permasalahan dan tidak ada unsur penyelesaian kejelasan kebenaran yang sebenarnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke dan pihak kelurahan.

Cerminan Realitas praktik-praktek korupsi dan kolusi bahkan nepotisme yang meluas di berbagai lini birokrasi publik telah memberikan citra publik yang buruk terhadap birokrasi publik dan telah menjadi rahasia umum. KKN memberikan dampak pelayanan birokrasi yang sangat sulit bagi orang untuk mengaksesnya, tetapi ketika masyarakat yang mempunyai "uang atau jabatan" akan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan bahkan di permudah dalam proses pelayanan publiknya. Hal ini walaupun desentralisasi telah dilaksanakan di daerah-daerah hingga apapun bentuk desentralisasi masih saja realitas pelayanan publik di negara indonesia memberikan gambaran dimasyarakat dikenal begitu buruk, Putera Roni Ekha, (2009). Hasil penelitian yang dilakukan, Khoiruddin, (2018) mencari tahu jumlah tanah yang didaftarkan sebelum program PTSL diimplementasikan pada 2017 adalah 10% seluas 5.795,24 hektar yaitu 579,24 hektar atau 8.560 petak tanah menunjukkan kurangnya koordinasi antara lembaga, ahli dalam pemetaan dan pengukuran tanah.

Berangkat dari permasalahan itu teori yang akan digunakan adalah Gronroos, (Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra, 2005), menyebutkan tiga dimensi utama kualitas Pelayanan adalah *Process-related (functional quality)*; *Outcome-related (technical quality)*; dan *image-related dimentions*, untuk menjawab permasalahan itu pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Gronroos dengan indikator sebagai berikut: *Professionalism & Skill, Reputation & Credibility, Attitudes & Behavior, Accessibility & Flexibility, Reliability & Trustworthiness, Service Recovery, dan Serviscape*. Maka tujannya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan birokrasi publik.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang di ambil dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan agar dapat menggambarkan dan mengetahui kenyataan yang sedang diteliti dan dapat memudahkan sipenulis mendapatkan data yang obyektif guna memahami kualitas pelayanan birokrasi publik Kantor Pertanahan Dalam Program Prioritas Nasional Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di kelurahahn Samkai, Kabupaten Merauke. Metode penelitian yang digunakan ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penelitian dilakukan

berdasarkan tahapan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara , dokumentasi dan angket pertanyaan. Teknik analisis yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi atau kesimpulan. (Sugiyono, 2016) Dimana data-data yang diperoleh dikumpulkan untuk dianalisis dan dideskripsikan guna menarik sebuah kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara umum penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas pelayanan birokrasi publik Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke dalam pelayanan sertifikasi PTSL terhadap masyarakat Kelurahan Samkai Kabupaten Merauke dimana hal tersebut bagian yang sangat penting sebab ada interaksi pelayanan oleh masyarakat sebagai pemohon beritikat baik mendaftarkan tanahnya untuk di terbitkan sertifikat atau produk hukum sebagai legalitas hak kepemilikan tanah. Birokrasi pemberi pelayanan yang baik ditunjukkan dengan kualitas pelayanannya yang baik pula, Pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Maka sebab itu kebutuhan pelayanan birokrasi publik yang berkualitas diharapkan masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan birokrasi publik yang dapat di deskripsikan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yakni:

### ***Process-Related Dimensions (Functional Quality)***

Kualitas pelayanan birokrasi Publik yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke berdasarkan dimensi pertama *process related (Functional quality)*, ditemukan adanya deskriptif kualitas pelayanan birokrasi publik memberi cakupan cukup baik walaupun dari beberapa hal menunjukkan upaya proses yang baik untuk kualitas birokrasi publik akan tetapi belum maksimal disebabkan dalam keterkaitan proses masih banyak perlu dibenahi baik dari segi sikap & perilaku, aksesibilitas & fleksibilitas, keandalan & kepercayaan, *service recovery*, dan *Serviscape* yang dimana dalam proses pelayanan masih banyak permasalahan-permasalahan yang muncul sebagai permasalahan yang kompleks, permasalahan kompleks misalnya proses pelayanan pengisian formulir oleh pemohon yang belum bisa di pahami pemohon dan pelayanan lewat belakang yang diluar jam pelayanan, kurangnya keterlibatan masyarakat asli papua disebabkan tidak memiliki alas hak dan pengetahuan yang rendah hingga memicu keinginan yang rendah dalam beritikat baik mendaftarkan tanahnya.

Dimana masyarakat merasa begitu sulit untuk mengakses pelayanannya seperti; persyaratan kelengkapan tidak valid atau tidak lengkap, tumpang tindih hak tanah, sertifikat terlambat terbit sesuai ketepatan waktu yang dijanjikan, tidak terealisasikan sertifikat yang di janjikan sesuai jumlahnya dan tetap diselesaikan di tahun berikutnya, adanya sertifikat alas hak berupa pelepasan yang menjadi konflik tumpang tindih, masih adanya pegawai yang tidak cekatan dan teliti dalam kros cek dokumen, staf yang belum mengerti pelaksanaan program sehingga pemohon

menjadi bingung terkait program pelaksanaan PTSL dan belum adanya pemetaan tata ruang adat yang jelas serta adanya biaya yang dibebankan sebagian kepada pemohon yang jumlah biayanya berpariasi.

Dalam persoalan diatas bahwa Pelayanan Publik Birokrasi BPN Kabupaten Merauke disandingkan Perlu menerapkan E-government dimana E-government merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien , Andri Irawan (2018). Cerminan birokrasi saat ini memberikan perhatian penting dalam meningkatkan pelayanan birokrasi publik yang kian waktu diharapkan lebih baik kedepan. Agar birokrasi dari pengertian sebenarnya, birokrasi yang dipahami kebanyakan orang adalah tidak seburuk yang dipikirkannya. Namun, dari berbagai persepsi yang buruk ini, ada hal-hal yang dapat menjadi perhatian penting yaitu Pertama, apa yang terjadi anggapan negatif terhadap akses. Kedua, persepsi masyarakat terhadap konsep asli birokrasi yang sebagai pembanding, Santosa Pandji (2012), Maka Pelayanan birokrasi publik yang berkualitas yang memiliki sikap & perilaku, aksesibilitas & fleksibilitas, keandalan & kepercayaan, *service recovery*,serta *servandscape* yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh administrator negara beda halnya, Sinambela Lijan Poltak (2016).

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yakni pelaksanaan persertifikatan perlu diurai dengan jelas bahwa persertifikatan tanah dikelurahan samkai saat ini yang sebelumnya pelaksanaan sertifikat Prona dan sekarang berubah menjadi pelaksanaan PTSL, maka pelaksanaan sertifikat Prona sudah diganti yang ada adalah Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) semenjak pada tahun 2016 ditetapkan berdasarkan penetapan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, kemudian dirubah di tahun 2017 dengan ditetapkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, dan dirubah lagi dengan ditetapkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan lagi-lagi perubahan dengan ditetapkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap beserta pelaksanaanya mengacu atas dasar Petunjuk Teknis Nomor 1069/3.1-100/Iv/2018 Tentang Pelaksanaan Anggaran Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Tahun 2018. Pelayanan Publik yang terlaksana menunjukkan

pelaksanaan pelayanan bukan dilaksanakan sesuka hati akan tetapi dilakukan berdasarkan aturan atau prosedur yang menjadi dasar hukum terlaksananya pelayanan birokrasi publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai menyediakan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang memiliki minat di suatu organisasi berdasarkan aturan atau prosedur yang ditetapkan. Sebagaimana menurut Kepmepman No.63 / KEP / M.PAN / 7/2003 publik merupakan semua aktivitas penyedia pelayanan publik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang melaksanakan pelayanan sesuai implementasi ketentuan perundang-undangan.

#### ***Outcome-related Dimentions (technical quality)***

Kualitas Pelayanan birokrasi Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke berdasarkan dimensi kedua, *Outcome-related (technical quality)* dari hasil penelitian ditemukan adanya deskriptif kualitas pelayanan birokrasi publik yang terkait profesionalisme & keterampilan hal ini pelaksanaan PTSL diterapkan mengacu pada sistem pelayanan Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan, namun secara umum cukup baik dari sisi SDM memiliki pegawai PNS berjumlah 23 dan PPNPN berjumlah 28 terdiri masing-masing tugas dan tanggungjawab atas beban kerjanya, Sebahagian dari pegawai tersebut memiliki pengetahuan berbanding lurus dengan pendidikan dimilikinya, seperti berpendidikan SD, SMA/SMK, D1, D3, D4 dan S1, dari pendidikan yang ada ini terkait dengan kondisi pegawai sebahagian belum menunjukkan propesionalisme dalam melaksanakan tugas dan beban kerjanya sehari-hari sehingga pelayanan publik apa yang diharapkan belum cukup maksimal. Sumber daya aparatur merupakan bagian yang amat penting dalam birokrasi dari pelaksanaan birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), Andi Patta Yusuf, Muh. Akmal Ibrahim, Syahribulan, (2019). Orientasi pelayanan mengacu dari seberapa banyak kemampuan birokrasi digunakan dalam mengelolah pelayanan publik dalam jumlah pegawai dan pendidikan penunjang hal ini sebagai penunjang pemberian pelayanan bernilai baik dapat dilihat dari jumlah SDM yang dimiliki birokrasi dapat digunakan secara efektif. Sederhananya, semua kompetensi serta sumber daya aparatur birokrasi dapat dikhususkan atau terkonsentrasi hanya melayani apa yang menjadi kebutuhan pengguna layanan. Kompetensi dan sumber daya aparatur birokrasi sangat dibutuhkan agar orientasi terhadap pelayanan tercapai, Dwiyanto Agus, Dkk, (2012).

Pada pelaksanaan pelayanan birokrasi publik BPN Kabupaten Merauke masih belum mencapai tingkat kualitas yang diharapkan dimana hasil pelaksanaan pelayanan ( sertifikat tanah) masih ada menciptakan permasalahan-permasalahan yang dihadapkan tumpang tindih hak tanah yang di rekomendasikan dengan di uji kebenaranya di pengadilan, sehingga permasalahan ini dapat mencerminkan pelayanan birokrasi publik belum sesuai harapan masyarakat, maka perlu dibenahi seperti di sampaikan diawal misalnya perlunya pelatihan-pelatihan dan peningkatan

pendidikan SDM yang menunjang kegiatan pelayanan untuk tercapainya birokrasi pelayanan publik berkualitas diharapkan masyarakat dengan profesionalisme & keterampilan yang dimiliki pegawai sehingga dapat responsiveness. Responsiveness adalah kemampuan birokrasi dalam memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda serta prioritas layanan, serta pengembangan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Birokrat dalam menjalankan pelayanan dinilai baik atau etis jika responsibel dan memiliki keprofesionalan atau kompetensi yang sangat tinggi, Wilhelmina Jeujanan (2013). Bahkan Responsiveness sangat diperlukan untuk pelayanan publik sebab pembuktian kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan pengguna layanan, mengatur agenda, memprioritaskan pelayanan serta pengembangan program pelayanan publik dimana organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga, Dwiyanto Agus, Dkk, (2012).

#### ***Image-Related Dimentions***

Kualiatas pelayanan birokrasi publik Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke yang dari segi dimensi Ketiga ini *Image-Related Dimentions* dari hasil penelitian ditemukan adanya deskriptif kualitas pelayanan birokrasi publik yang terkait reputasi & kredibilitas merupakan penerima pelayanan percaya jika pemberi pelayanan dapat dipercaya, pemberi nilai uang sesuai, ketentuan, dan menggambarkan kinerja serta nilai positif bahwa kualiatas pelayanan birokrasi publik Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke pelayanan dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan dapat dipercaya sebagaimana yang dilakukan dalam menginformasikan pelaksanaan PTSL kepada publik bahwa akan dilaksanakan PTSL bermula bulan januari 2019 tepatnya di Kantor Pertanahan dalam kegiatan Program Strategis Nasional dibuka kepada umum untuk kita menerima bidangan tanah target sebanyak 6.800 bidangan tanah,namun untuk peta bidangan tanah (PBT) berjumlah 1.500 bidang dan selebihnya itu 5.300 bidang tanah disertifikatkan diseluruh kabupaten termasuk Merauke, Asmat, Mapih dan Boven.

Dalam pelaksanaannya PTSL menemui kendala dimana jarak antara Kantor BPN Kabupaten dan Provinsi cukup jauh yang menjadi kendala dalam pengadaan segala kebutuhan pelaksanaan PTSL misalnya kebutuhan blangko sertifikat terkadang kehabisan dan pengadaan dari provinsi dikirim melalui transportasi laut atau udara sehingga ketepatan waktu untuk melayani yang menjadi kendala karena rentang kendali yang sangat jauh dari lokasi, ini bukan hanya sekali tapi dari pihak pengukuran juga sangat terganggu atau kelengkapan berkas seperti blangko perlu dilengkapi itu membutuhkan biaya atau biaya oprasional yang bukan sedikit dan biayanya tersebut tidak tercaver dalam hal ini dianggarkan dalam APBN .

Kemudian pemberi pelayanan memberi nilai uang sudah sesuai dengan biaya yang timbul kepada penerima pelayanan sesuai peraturan yang berlaku dengan adahnya (PKS) Perjanjian Kerjasama di hadapan KPK standarisasi pelayanan dengan biaya oprasional atau biaya itu harus sudah seperti itu tidak boleh

ditambah-tambah biayanya, akan tapi jika ada hal biaya yang ditambah-tambah itu dari panitia yang sangkut paut dengan oprasional mereka turun kelapangan selain itu tidak ada biaya-biaya lain yang ditarik dari sipemohon misalkan Panitia jumlahnya cukup banyak dan mereka perlu dapat biaya oprasional, tapi ikuti sesuai dengan standarisasi Kabupaten Merauke sebab mereka mengumpulkan 20 sampai 30 orang/pemohon kemudian sekali turun mengukur dan keliling mengukur sampai selesai.

Hal tersebut pemberi pelayanan seperti ini menggambarkan kinerja pelayanan bernilai positif maupun negatif seperti, keterlibatan pengurusan sertifikat belum bisa menembus di tahun 2017 artinya 2017 kebawah kita belum bisa menembus orang asli papua, orang asli ini agak terabaikan tapi di tahun 2018 sampai 2019 kita sudah mulai terakomodir orang asli itu, sebab jika tidak diakomodir mereka yang punya tanah, mereka orang asli hanya bisa menjual ke pendatang dan pendatang membeli kemudian mendaftarkannya dengan mensertifikatkan setelah terdaftar dan tanah meraka sudah habis terjual, maka efesiensi pelayanan biroktasi publik dalam kualitas pelayanan publik belum tercapai dilihat dari imput maupun outputnya. Idealnya, pelayanan dapat berkualitas jika birokrasi pelayanan bisa memberikan input pelayanan, seperti biaya, serta waktu layanan yang tidak merugikan pengguna pelayanan. Begitupula dari sisi output pelayanan, birokrasi idealnya menyediakan pelayanan yang berkualitas, seperti kemudahan akses pelayanan. Akses masyarakat ke pelayanan dianggap berkualitas jika pelayanan kepada masyarakat terdapat jaminan atau kepastian mengenai pembiayaan pelayanan yang harus dikeluarkan. Kepastian biaya pelayanan merupakan indikator terpenting sebab sebagai intensitas korupsi dalam sistem pelayanan birokrasi. Birokrasi pelayanan publik melakukan korupsi dapat dilihat dengan jumlah biaya tambahan yang diberikan oleh pengguna pelayanan. Adapun, pelayanan dari segi output digunakan untuk mengukur penyediaan pelayanan birokrasi tanpa adanya tindakan pemaksaan masyarakat untuk memberikan pembiayaan pelayanan tambahan dalam proses pelayanan, Dwiyanto Agus, Dkk, (2012).

Dalam Birokrasi sebagai pemberi pelayanan perlu menerapkan Prinsip-prinsip *good governance* sebab Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara, Paul Adryani Moento, Firman, Andi Patta Yusuf (2019). Akan tetapi khusus di Kabupaten Merauke masih terjadi keterlambatan atau ketepatan waktu penerbitan sertifikat masih tertunda yang dialami pemohon dan belum memperlihatkan titik kejelasan atau benang merah kepada pemohon terkait kepastian waktu yang pasti sertifikatnya bisa diterima sehingga kepercayaan pemohon berkurang yang berdampak terhadap harapan masyarakat dimana birokrasi pelayanan publik yang berkualitas kenyataanya masih jauh dari harapan. Maka oleh itu prinsip *good governance* dalam praktiknya diharapkan dengan

menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam setiap pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik, Hubertus Oja (2017).

## KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan maka, Kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi publik Program Prioritas Nasional Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap berdasarkan dimensi utama kualitas pelayanan yang Pertama *Process-Related Dimentions (Functional Quality)*, Kedua *Outcome-related Dimentions (technical quality)*, Ketiga *Image-Related Dimentions*. Dari Ketiga dimensi ini Pelayanan birokrasi Publik yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Merauke bahwa: 1) Kualitas pelayanan birokrasi publik memberi cakupan cukup baik walaupun dari beberapa hal menunjukkan upaya proses yang baik untuk meningkatkan kualitas birokrasi publik akan tetapi belum maksimal atau kualitas yang masih memperlihatkan cakupan belum mencapai yang diharapkan dimana dalam keterkaitan proses masih banyak yang perlu dibenahi baik itu dari segi sikap & perilaku, aksesibilitas & fleksibilitas, keandalan & kepercayaan, *service recovery, serviscape* yang dalam proses pelayanan masih banyak permasalahan-permasalahan yang muncul sebagai permasalahan yang kompleks seperti tertib administrasi, biaya tambahan kepada pemohon, belum adahnya pemetaan tanah adat dll. 2) Pelayanan yang diberikan SDM dari masing-masing tugas dan tanggungjawab atas beban kerjanya, dari sejumlah SDM yang ada terdapat kondisi SDM sebagian belum menunjukkan propesionalisme dimana terdapat adanya permasalahan yang kompeks dalam pemberian pelayanan publik.3) Pelayanan birokrasi publik dalam pemberi pelayanan dapat dipercaya namun kepercayaan yang ada berujung pasial dimana masih terjadi keterlambatan atau ketepatan waktu penerbitan sertifikat yang tertunda yang dialami pemohon dan tidak ada titik kejelasan atau benang merah kepada pemohon kapan kepastian waktu yang pasti sertifikatnya bisa diterima dan masih ada timbul biaya tambahan yang berlebihan dibebankan kepada pemohon

Saran Kepada Kantor Pertanahan, Kantor Kelurahan, dan Lembaga Masyarakat Adat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu: Pertama, Perlunya perhatian khusus terhadap pelayanan publik pada bagian tertib administrasi disetiap instansi atau lembaga yang terlibat sebagai penerbit surat prasyarat administrasi permohonan penerbitan sertifikat hak tanah sehingga di kemudian hari tidak memunculkan konflik pertanahan dan konflik sosial. Kedua, Perlunnya dilakukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan dan pendidikan formal sehingga memiliki komitmen propesionalisme dalam melaksanakan tugas dan beban kerjanya sehari-hari untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas berorientasi pada pelayanan masyarakat secara total. Ketiga,

Perlunya dilakukan Pemetaan Tata Ruang Adat yang bagian tanah wilayah adat sehingga jelas batas-batas dan pembagian tanah wilayah adat guna menunjang kepastian proses persertifikatan tanah oleh birokrasi pelayanan publik yang berkualitas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi Patta Yusuf, Muh. Akmal Ibrahim, Syahribulan Syahribulan “ Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (Atr / Bpn ) Kabupaten Maros”. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial. Vol 8 No 1 Hal 9-21 Tahun 2019.
- Andri Irawan “Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke” . Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial. Vol 7 No 1 Hal 20-37 Tahun 2018.
- Dwiyanto Agus, Dkk, 2012. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hubertus Oja, 2017 “Dinamika Good Local Governance Dalam Kerangka Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah”. Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 6 No 1 Hal 1-16 Tahun 2017.
- Khoiruddin “Problem Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptsl) Dalam Rangka Percepatan Pensertifikatan Hak Atas Tanah Di Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau”. Premise Law Jurnal, Vol 12 Hal 1-17 Tahun 2018.
- Paul Adryani Moento, Firman Firman, Andi Patta Yusuf “Good Governance Dalam Pemerintahan”. Musamus Journal of Public Administration, Vol 1 No 2 Hal 10-16 Tahun 2019.
- Putera Roni Ekha “E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah”. Jurnal Demokrasi, Vol 8 No 1 Tahun 2009.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sinambela Lijan Poltak, 2016. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Santosa Pandji, 2012. Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governace, Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra, 2005. Service Quality & Satisfaction, Yogyakarta: Andi.
- Wilhelmina Jeujanan “Peranan Etika Dalam Pelayanan Publik (Sebuah Kajian Teoritis)”. Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 2 No 2 Hal 70-86 Tahun 2013.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik