

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN  
SERTIFIKAT HAK MILIK ATAS TANAH DI BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KOTA MAKASSAR**



**A.IRFAN AFANDI**

**NIM :105611128819**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024/2025**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN  
SERTIFIKAT HAK MILIK ATAS TANAH DI BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KOTA MAKASSAR**



kepada:

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Kualitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat Hak milik atas tanah di badan pertahan Nasional di kota Makassar

Nama Mahasiswa : A.Irfan Afandi  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611128819  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing 1

Pembimbing 2

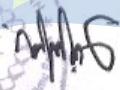
  
**Dr. Andi Luh Prianto S.IP., M.Si**

  
**Iswadi Amiruddin, S.Sos., M.AP**

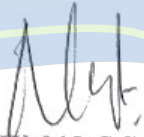
Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

NBM: 730 727

  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**

NBM: 991 742

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM

Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0338/FSP/A.4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 21 bulan Januari Tahun 2025.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730 727

  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 993 797

### PENGUJI

1. Prof. Dr. H Muhlis Madani, M.Si

2. Dr. H. Mappamiring, M.Si

3. Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

4. Dr. Hafis Elfiansyah P., M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : A.irfan Afandi  
Nomor Induk Mahasiwa : 105611128819  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar,  
Yang Menyatakan

**A.Irfan Afandi**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan ilmu-Nya termanifestasi dalam kecerdasan dan kepintaran setiap manusia dalam hidupnya yang merupakan satu kesatuan dalam kenyataan ciptaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Dan tak lupa pula penulis hanturkan shalawat dan taslim kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai Rasul terakhir yang diutus untuk menyempurnakan seluruh faham dan ajaran Islam, sang pembawa risalah pembebasan dari kultur masyarakat hegemoni dan tirani menuju masyarakat demokratis yang egaliter dan berkeadaban. Dan kepada keluarga dan para sahabatnya serta para pengikutnya.

Dalam penulisan skripsi ini, tidak sedikit kesulitan yang dihadapi oleh penulis, utamanya karena masih kurangnya pengalaman yang dimiliki penulis disamping terbatasnya literatur dan informasi lainnya. Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, baik teknik penulisannya maupun materi ilmiahnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruksional demi penyempurnaan dan perbaikannya.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa turut serta adanya bantuan berupa tenaga, pemikiran, maupun moril dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis dengan ikhlas dan penuh rendah hati banyak berterima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada bapak Dr. Andi Luhur Prianto S.IP., M.Si Selaku Pembimbing I dan kakanda Isawadi amiruddin, S.Sos., MAP. Selaku Pembimbing II yang keduanya telah memberikan perhatian, bimbingan, dorongan, nasehat, semangat dan membuka wawasan berpikir penulis dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan perlindungan dan kesehatan yang berlipat ganda atas segala kebaikan yang telah dicurahkan kepada penulis selama ini.

Secara khusus penulis persembahkan kepada kedua orang tua, sebagai rasa terima kasih yang tak terhingga dan sayang kepada Ayahanda A.Darmawangsa dan Ibunda Sitti Naica atas doa, pengorbanan yang tulus dan ikhlas mendidik, mengasuh, dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.

Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Ap. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
3. Ibu Nurbila Tahir, S.Sos., M.AP. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara
4. Segenap dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
5. Rekan-rekan IAN G dari Prodi ilmu adminitrasi negara dimana penulis tidak dapat mencamtumkan satu-persatu, yang telah menjadi saudara tidak sedarah.
6. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri,A.Irfan Afandi. Terima kasih sudah berjalan sejauh ini, terimah kasih tetap memilih berusaha merayakan diri sendiri hingga detik ini, walaupun sering mengeluh namun saya bangga kepada diri sendiri, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi dari hari ke hari, kehidupan dunia akan segera bermulah

Penulis menyadari bahwa tidak ada hal yang sempurna di dunia ini, begitu pula dengan penulisan skripsi ini yang masih sederhana dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat menyajikan karya karya yang lebih baik di waktu yang akan datang.

## ABSTRAK

**A.Irfan Afandi, Andi Luhur Prianto, Iswadi Amiruddin.** 2024, Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan Pertanahan di Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan Pertanahan di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari 6 informan yang ditetapkan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh selama penelitian selanjutnya dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data melalui trigulasi teknik, trigulasi waktu dan trigulasi waktu sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kehandalan (*reliability*) terkait waktu tanggap, konsistensi layanan, akurasi informasi dan keberlanjutan pelayanan masih perlu di perbaiki; (2) Ketanggapan (*Responsiveness*) terkait waktu respon dinyatakan puas akan tetapi kepuasan pelanggan, namun solusi yang diberikan belum puas; (3) dalam indikator bukti langsung (*tangibel*) masih belum puas; (4) jaminan (*assurance*) terkait ketersediaan layanan, keamanan informasi dan perlindungan data, integritas proses, serta transparansi dan akuntabilitas sudah puas; (5) dalam indikator empati (*emphaty*) dinyatakan sudah puas dan telah memenuhi syarat dalam penerapan indikator.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penerbitan Sertifikat Tanah**



## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	18
C. Pelayanan Publik.....	24
D. Kerangka Pikir .....	33
E. Fokus Penelitian .....	33
F. Deskripsi .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Infroman.....	36

D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Pengabsahan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
B. Hasil Penelitian.....	7
C. Pembahasan Penelitian.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	89
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>89</b>



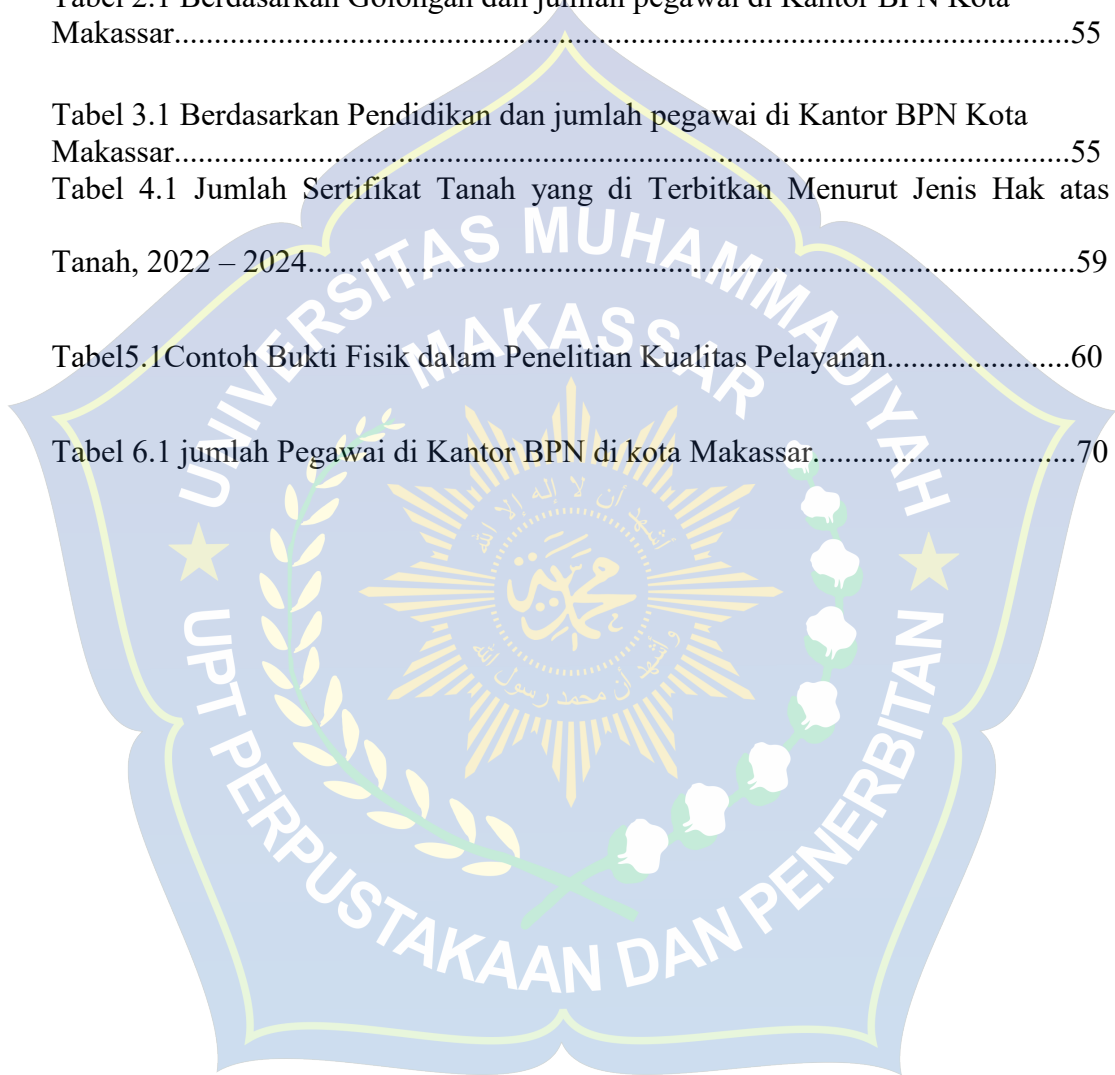
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....33



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Identitas Informan.....	37
Tabel 2.1 Berdasarkan Golongan dan jumlah pegawai di Kantor BPN Kota Makassar.....	55
Tabel 3.1 Berdasarkan Pendidikan dan jumlah pegawai di Kantor BPN Kota Makassar.....	55
Tabel 4.1 Jumlah Sertifikat Tanah yang di Terbitkan Menurut Jenis Hak atas Tanah, 2022 – 2024.....	59
Tabel 5.1 Contoh Bukti Fisik dalam Penelitian Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 6.1 jumlah Pegawai di Kantor BPN di kota Makassar.....	70



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama kepada institusi birokrasi. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi.

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat fungsinya dengan baik. Secara jelas tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yang mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia didirikan dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dimana terkandung makna bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas barang dan jasa.

Pasal 33 ayat (3) UUD 1945, meletakkan prinsip dasar pengelolaan pertanahan bahwa "bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat". Untuk melaksanakan prinsip dasar tersebut, sesuai dengan asas dan tujuan politik agrarian nasional sebagaimana tertuang dalam UUPA, mengatur ketentuan dasar.

Mengenai kepemilikan tanah dan pemanfaatan tanah untuk memajukan kesejahteraan rakyat yang berkeadilan. Hak milik atas tanah sebagai salah satu jenis hak milik, sangat penting bagi Negara, bangsa, dan rakyat Indonesia sebagai masyarakat agrarian yang sedang membangun kearah perkembangan industri dan lain:

- a. Keterbatasan tanah, baik dalam jumlah kualitas dibanding dengan kebutuhan yang harus di penuhi;
- b. Pergeseran pola hubungan antara pemilik tanah dan tanah sebagai akibat perubahan-perubahan yang ditimbulkan oleh proses pembangunan dan perubahan-perubahan sosial pada umumnya;
- c. Tanah di satu pihak telah tumbuh sebagai benda ekonomi yang sangat penting, pada lain pihak telah tumbuh sebagai bahan perniagaan dan objek spekulasi; Tanah di satu pihak harus dipergunakan untuk dimanfaatkan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan-rakyat lahir batin, adil dan merata, sementara di lain pihak harus dijaga kelestariannya. (Djuniarti Djuniarti and Nurasia Natsir 2023)

Tanah adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan manusia, khususnya bagi bangsa Indonesia, maka peranan negara sangat penting di dalam mengatur penguasaan tanah. Negara sebagai organisasi yang memiliki otoritas kepada seluruh rakyat Indonesia diberi pelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang berkenaan dengan pengelolaan fungsi bumi, air dan segala isi di dalamnya. Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu UU Nomor. 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada 24

September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, bahwa ada dua kewajiban pokok yaitu :

1. Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia
2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Sertifikat hak milik atas tanah adalah inovasi pemerintah yang muncul karena hukum. Berdasarkan PP Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Dalam PP Nomor 24 pasal 1 ayat 1 berbunyi bahwa “Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.” Sertifikat tanah ini juga bersifat perseorangan. Dan fungsi dari sertifikat tanah ini digunakan sebagai legalitas hak milik atas tanah atau sebagai bukti yang kuat dalam kepemilikan lahan/ tanah seseorang. Tanah merupakan kekayaan alam yang diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Esa sebagai sumber daya alam dimana tanah memiliki peranan penting dalam kelangsungan hidup manusia, baik digunakan sebagai tempat tinggal, bertani, untuk daerah perkebunan, dan berdagang ataupun industri serta investasi. Dalam pelayanan

penerbitan sertifikat tanah ini berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010. Dalam aturan tersebut ditegaskan bahwa pada pelayanan dan pengaturan pertanahan ini dilaksanakan secara terbuka, dan akuntabilitas pelayanan publik (Kambolong et al. 2023).

Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca diberbagai media cetak maupun media elektronik. Pelayanan yang terkesan 3 berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta kemampuan aparatur yang minim merupakan deretan keluhan yang menggambarkan pelayanan publik yang kian memprihatinkan. Kinerja birokrasi publik di Indonesia sulit untuk diukur dikarenakan juga oleh tujuan dan misi birokrasi seringkali tidak jelas, hal ini terjadi karena adanya benturan antara stakeholders yang saling memiliki kepentingan sendiri-sendiri sehingga membuat birokrasi publik sulit untuk merumuskan misi yang jelas.

Pelayanan publik yang selama ini terjadi dianggap kurang berkualitas bagi masyarakat, karena hampir semua bentuk pelayanan yang ada harus menempuh proses serta jalur birokrasi yang sangat panjang dan lama. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai penghargaan terhadap warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya sangat rumit. Tuntutan masyarakat



akan pelayanan publik yang berkualitas, mengharuskan pembenahan dalam manajemen publik.(Ardiyanti and Triputro 2022)

Kinerja birokrasi publik tidak bisa hanya diukur dengan indikator-indikator yang ada pada birokrasi tersebut seperti halnya efisiensi dan efektifitas, tetapi juga melihat dari sisi kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Jadi bisa dikatakan penilaian kinerja birokrasi publik tidak dapat dipisahkan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di tengah-tengah semakin berkembangnya berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, mutu pelayanan yang diberikan masih sering diabaikan. Untuk itu, kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu di tingkatkan. Karena mengingat salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat / Public Service Function.

Oleh karena itu, kehadiran birokrasi pemerintah mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Alasan lain karena penyelenggaraan pelayanan publik, apalagi pelayanan jasa merupakan kebutuhan setiap orang yang sifatnya dinikmati semua orang tanpa terkecuali. Berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik yang notabene selama ini mendapatkan “image” kurang memuaskan dari sebagian besar kalangan masyarakat yang mengurus pelayanan baik itu pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan seperti proses pengurusan yang terlalu berbelit- belit. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sumber daya manusia dalam organisasi begitu penting karena sebagai penggerak dari seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup suatu organisasi. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi organisasi diawali dari mengelola sumber daya manusia, khususnya upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai. Pembangunan aparatur negara dimaksudkan untuk menciptakan aparatur yang efisien, efektif, bersih, jujur, dan berwibawa serta dapat melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara baik dan benar dengan dilandasi jiwa, semangat dan sikap pengabdian.

Kualitas adalah unsur pokok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di dalam suatu organisasi, kegiatan maupun program. Disebut kualitas apabila tujuan tercapai seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal pencapaian tujuan organisasi secara efektif maka didalam suatu organisasi perlu ditingkatkan beberapa aspek yaitu komunikasi yang baik antara pegawai, motivasi yang tinggi dalam bekerja, pencapaian rencana kegiatan secara maksimal. Motivasi sangat berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi, artinya bahwa pegawai yang termotivasi akan menunjukkan kinerjanya yang optimal sehingga kinerja para

pegawai tersebut diharapkan akan menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Salah satu aspek efektivitas yaitu terkait dengan waktu, artinya efektif-tidaknya suatu pekerjaan diukur dari ketepatan penyelesaian hal tersebut dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi akan dikatakan makin efektif kalau hal tersebut berhasil diselesaikan tepat waktu, makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Target kuantitas, target kualitas, dan target waktu dalam hal ini 3 (tiga) aspek tersebut penting dalam pengukuran efektivitas kinerja pegawai.

Kinerja seorang pegawai menjadi optimal jika didorong oleh kemampuan yang baik serta motivasi yang kuat. Keberhasilan kinerja pegawai sebuah organisasi pemerintahan dipengaruhi pula oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Keberhasilan kinerja pegawai diidentifikasi berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya yaitu: data dan informasi, sumber daya, peralatan dan lingkungan, konsekuensi hasil kerja, keahlian dan pengetahuan, kemampuan, motivasi serta insentif dan imbalan.

Pada era globalisasi saat ini efektivitas kinerja sangat dituntut untuk dapat dijadikan sebagai roda dalam menjalankan dan menggerakkan kemajuan serta perkembangan segala bidang pekerjaan. Sehingga demi meningkatkan efektivitas kinerja para pegawai, dilakukanlah berbagai modifikasi dalam peningkatan kualitas kinerja para pegawai ASN. Bahkan terdapat perubahan yang cukup signifikan demi tercapainya efektivitas kinerja yang baik.

Perubahan demi perubahan pun terlihat dari penyelenggaraan berbagai kegiatan pelatihan para pegawai baik dalam ketatatusahaan, kemasyarakatan,

maupun bidang lain dalam lembaga swasta dan pemerintah. Dengan perubahan tersebut diharapkan dapat terciptanya efektivitas kinerja pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih maksimal terhadap masyarakat terutama pada organisasi yang bergerak pada pelayanan publik.

Menurut Effendy (2003: 14) mengatakan bahwa efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung makna mengenai terjadinya suatu efek maupun akibat yang dikehendaki, oleh sebab itu, perbuatan tersebut dapat dikatakan efektif apabila menimbulkan suatu akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Pada tahun 2010 BPN RI merevisi peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2008 dengan mengeluarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Peraturan ini mengatur mengenai pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan ruang lingkup pengaturan peraturan ini meliputi: a) kelompok dan jenis pelayanan; b) persyaratan; c) biaya; d) waktu; e) prosedur ; dan f) pelaporan.

Untuk memperoleh suatu hak atas tanah, tiap-tiap orang atau individu dapat memohonkan dan mendaftarkan tanahnya terlebih dahulu di Kantor Pertanahan

setempat. Pendaftaran tanah itu sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 pasal 5 tentang pendaftaran tanah dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Menurut pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, yang dimaksud dengan sertifikat adalah Tanda bukti yang meliputi hak atas tanah, hak pengelolaan, hak tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Pasal tersebut kemudian dikuatkan juga dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 pasal 31 ayat 2 tentang pendaftaran tanah dan kekuatan pembuktian sertifikat yaitu bahwa penerbitan sertifikat yang dimaksud agar pemegang hak tanah dapat dengan mudah membuktikan haknya, oleh karena itu sertifikat merupakan alat bukti yang kuat. Dengan adanya landasan hukum yang kuat apabila terjadi konflik pertanahan, pemilik sertifikat tanah tersebut bisa menuntut pihak lain yang berusaha merebut kepemilikan tanah yang sudah menjadi haknya.

Namun, kondisi birokrasi yang terkesan lamban dan rumit dalam pembuatan sertifikat tanah mengakibatkan sebagian besar masyarakat menjadi malas untuk mengurus sertifikat tanah. Terlebih jika yang mayoritas masyarakatnya berprofesi sebagai petani. Banyak masyarakat yang memiliki letak tanah yang berada jauh dari pemukiman penduduk seperti di kaki-kaki gunung yang mengakibatkan harga tanah rendah, sehingga masyarakat merasa biaya pengurusan lebih mahal daripada harga tanahnya. Apalagi ditambah dengan pemikiran-pemikiran masyarakat yang

merasa sertifikat hak tanah tidak terlalu penting karena mereka tinggal di desa. Masyarakat merasa hanya dengan memiliki saksi-saksi, akta jual beli, dan surat keputusan pemberian hak itu sudah menjadi bukti yang kuat untuk membuktikan bahwa itu adalah tanah mereka.

Dengan adanya pengurusan sertifikat tanah, maka masyarakat akan dengan mudah dan mengetahui status hukum tanah yang di hadapinya, letak, luas dan batas batasnya, siapa yang punya dan beban apa yang melekat di atas tanah tersebut. Disisi lain, pelaksanaan pada kinerja pada seksi hak tanah dan pendaftaran tanah oleh masyarakat pada kantor pertanahan kota Makassar belum memuaskan masyarakat yang akan mengurus tentang sertifikat tanah, ini bisa di pengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) yang belum mempunyai kemampuan yang memadai, masyarakat masih mendapatkan kesulitan baik itu di bidang pelayanan administrasi, maupun dalam menyiapkan persyaratan yang harus di penuhi untuk menerbitkan sertifikat tanah mereka.

Adanya prosedur pengurusan sertifikat tanah yang masih berbelit-belit dan tidak transparan serta cenderung tidak akuntabel tersebut, pada dasarnya juga menggambarkan masih tidak efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan kepemilikan hak atas tanahnya. Hal ini dapat dilihat dari target waktu penyelesaian pengurusan dan penerbitan sertifikat tanah yang tidak jelas jangka waktunya, sehingga berakibat terhadap timbulnya sikap apatis yang cenderung warga masyarakat, merasa bahwa bukan hanya dirinya saja yang bingung ikhwal pembuatan sertifikat tanah. Dengan demikian, masih adanya permasalahan yang

timbul dalam kaitannya dengan pengurusan penerbitan sertifikat tanah yang dirasakan oleh masyarakat di wilayah Kota Makassar tersebut, maka sudah selayaknya diperlukan upaya peningkatan efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah, khususnya oleh aparatur birokrasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Makassar. Adapun aspek-aspek yang perlu dijadikan fokus kajian terhadap titik-berat upaya penyelesaian permasalahan utamanya berupa pelayanan prima yang bersifat transparan dan akuntabel, sehingga para pemilik hak atas tanah dapat memantau proses penerbitan sertifikat tanah secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan secara publik.

Namun demikian sesuai hasil prasarvai penulis pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, menunjukkan masih adanya kecenderungan kurang efektifnya pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat di bidang pengurusan dan penerbitan sertifikat tanah. Hal ini dapat digambarkan dengan masih adanya prosedur pelayanan yang kurang transparan dan kurang akuntabel yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Makassar, terutama terhadap pengurusan sertifikat hak milik atas tanah perorangan yang berasal dari girik/segel/ataupun tanah milik adat. Contoh pelayanan yang masih kurang transparan, seperti terlihat pada prosedur pengurusan sertifikat tanah yang masih berbelit-belit dan tidak difahami secara jelas oleh para pemilik hak atas tanah yang berkepentingan..

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut untuk dikaji lebih jauh dalam suatu penulisan ilmiah dengan judul:

kualitas pelayanan publik dalam penertiban sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan kota makassar

### **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, yaitu

1. Bagaimana bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan Kota Makassar?
2. Bagaimana Keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan Kota Makassar?
3. Bagaimana ketanggapan (*responsiveness*) dalam memberikan kualitas pelayanan di badan pertanahan Kota Makassar?
4. Bagaimana assurance (*jaminan*) dalam memberikan Kualitas pelayanan di badan pertanahan Kota Makassar?
5. Bagaimana Empati (*empathy*) dalam memberikan Kualitas pelayanan di badan pertanahan Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang akan diteliti, maka tujuan yang akan dicapai dalam penulisan ini ialah ;

1. Untuk mengetahui bagaimana bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan Kota Makassar?



2. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability*) dalam Kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan Kota Makassar
3. Untuk mengetahui Ketanggapan (*responsiveness*) dalam memberikan Kualitas pelayanan di badan pertanahan Kota Makassar?
4. Untuk mengetahui Bagaimana jaminan (*assurance*) dalam memberikan Kualitas pelayanan di badan pertanahan Kota Makassar.
5. Untuk mengetahui Bagaimana Empati (*empathy*) dalam memberikan Kualitas pelayanan di badan pertanahan Kota Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah terdiri dari atas tiga (3) yakni:

##### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan atau pertimbangan kepada pihak kantor khususnya mengenai kualitas pelayanan publik dalam penertiban sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan kota makassar

##### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran.

### 3. Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya yang melakukan observasi mengenai kualitas pelayanan dalam penertiban sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan Kota Makassar



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti guna dalam mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru dengan tujuan untuk penelitian selanjutnya, para peneliti berusaha untuk menemukan perbandingan dan mencari inspirasi baru melalui penelitian untuk tujuan penelitian berikutnya. Studi sebelumnya juga membantu memposisikan dan memvalidasi penelitian. Dalam bagian ini, penulis akan mencantumkan berbagai hasil dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian yang akan dilakukan dan memberikan ringkasan dari publikasi yang ada atau belum diterbitkan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan topik yang diteliti.

1. Nor Asmiana , Susiani (2023) dengan judul kualitas pelayanan penerbitan sertipikat tanah di kantor pertanahan kabupaten tabalong ,Hasil penelitian,Berdasarkan hasil penelitian ini dapat di jelaskan bahwa masih banyaknya tanah yang belum bersertipikat dikabupaten tabalong, karena banyaknya anggapan dari masyarakat bahwa dalam pengurusan penerbitan sertipikat itu sangat sulit, lama dan biayanya yang mahal serta waktu penyelesaian yang tidak pasti dan informasi yang kurang jelas. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Sumber Data Primer dari informan dan Data Sekunder dari data-data di Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. Olehsebab itu diharapkan kepada pegawai Perlu melakukan analisis beban

kerja dengan seksama, agar dapat diukur dengan baik antara beban kerja dengan jumlah pegawai, sudah mencukupi atau belum mencukupi, kalau belum mencukupi bisa nya dibagian pendaftaran tanah. menambah jumlah pegawai khusus

2. Raden Biroum Bernardianto\* Pipit Fitriyah (2018) dengan judul kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor pertanahan / badan pertanahan nasional kota palangka raya, Hasil penelitian ini yaitu Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan sudah cukup memberikan kualitas pelayanan yang baik karena dilihat dari keseluruhan sudah baik walaupun masih ada saja masyarakat yang belum puas akan pelayanan petugas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah peulis menggunakan lima dimensi yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Disarankan dan diharapkan agar Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya lebih meningkatkan kualitas pelayanan sertifikat tanah dan memprioritaskan perhatian terhadap perbaikan kualitas pelayanan pada ketepatan waktu pelayanan dimana petugas diharapkan untuk lebih tepat waktu dalam memulai kegiatan pelayanan. Serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sertifikat tanah sesuai dengan SOP yang telah adil.

3. Ikhwal Mauliza<sup>1</sup>, Fadhil Ilhamsyah<sup>2</sup>, Hasanuddin<sup>3</sup> (2021) dengan judul analisis kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah di badan pertanahan nasional kabupaten nagan raya, Hasil penelitian ini yaitu diketahui

bahwa kepastian waktu dan cara pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Nagan Raya masih belum dilakukan dengan baik. Hal ini dikarenakan petugas masih sering memperpanjang waktu proses pembuatan sertifikat tanah, kemudian dalam hal biaya pengurusan sertifikat hak milik atas tanah di kantor BPN Nagan Raya masih banyak masyarakat yang merasa tidak puas karena adanya biaya tambahan yang harus dipenuhi oleh masyarakat seperti biaya transportasi petugas. Kemudian mengenai hambatan yang sering dijumpai oleh petugas dalam hal penerbitan sertifikat tanah adalah sering terjadinya sengketa atau perselisihan atas tanah, ketidaklengkapannya berkas dalam pengurusan sertifikat tanah, batas patok, dan kurangnya ketepatan waktu. Oleh sebab itu diharapkan kepada pegawai di Kantor BPN Kabupaten Nagan Raya agar dapat memberikan penjelasan yang akurat kepada masyarakat saat pengurusan sertifikat tanah baik dalam hal kelengkapan berkas, biaya serta waktu yang diperlukan oleh pegawai, sehingga dengan hal ini masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik serta kenyamanan dan pegawai dapat mengerjakan tugasnya sesuai dengan tempo yang telah diberikan kepada masyarakat.

4. yusran paris (2014) dengan judul pengaruh pelayanan bidang penerbitan sertifikat tanah terhadap kepuasan masyarakat pada kantor badan pertanahan nasional kota makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dimensi responsibilitas pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan, 2) Dimensi responsivitas pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima

layanan, 3) Dimensi akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan, dan 4) Dimensi tanggung jawab, responsivitas dan akuntabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional kota Makassar.

## **B. Konsep Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Sondang (2002:79) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Menurut Supranto (2014:227), bahwa “Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Fatmala 2016)

mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima adalah pemberian dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. Budiaronso (2011:12)

Menurut Stamatis yang dikutip dari Fhandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011:35) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai : “Suatu sistem manajemen srategik dan intragetif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.” Strategi

Menurut Tjiptono (2006:51) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Parasuraman et al mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan

terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

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



## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zethaml, Parasuraman & Berry (dalam Pasolong, 2013:135) dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*tangible*) yang meliputi kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani masyarakat, serta kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. “Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Badan Pertanahan sudah cukup baik dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat.
- b. Keandalan (*reliability*) dari pegawai yang meliputi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang proses pelayanannya mudah dan tidak berbelitbelit. Dalam proses pembuatan sertifikat, para pegawai menjalankannya sesuai dengan SOP yang berlaku. Salah satu hal yang penting dalam melakukan pelayanan adalah kecermatan petugas/pegawai. Untuk itu, seluruh pegawai di Kantor Pertanahan selalu dihimbaukan agar cermat dalam melakukan proses pelayanan terutama dalam pembuatan sertifikat tanah dalam. Dalam memasukkan berkas pembuatan sertifikat tanah harus menyesuaikan dengan SOP yang berlaku, sehingga memudahkan pihak pemberi pelayanan dalam proses pembuatan sertifikat tanah
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) dari pegawai yang meliputi kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan pemohon, menanggapi keluhan

pemohon serta pemberian pelayanan pegawai Kantor Pertanahan kepada masyarakat. Para selalu siap membantu kesulitan yang dialami pemohon. Apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat, maka pegawai kantor pertanahan selalu siap mendengarkan dan melakukan tindakan langsung apabila ada ketidakpuasan dari masyarakat. Dan juga setiap pemohon yang datang dan masih kurang mengerti dengan prosedur pembuatan sertifikat maka petugas/pegawai kantor pertanahan selalu siap memberikan informasi yang detail dan jelas. Hal ini dila(Ikhwal Mauliza, Ilhamsyah, and Hasanuddin 2021)(Rumengan, Tulusan, and Londa 2019)kukan agar terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas serta sesuai dengan ketentuan standart yang berlaku.

d. Jaminan (*assurance*), dari pegawai yang meliputi kejelasan informasi mengenai pelayanan pembuatan sertifikat tanah, kepastian biaya dalam proses pelayanan, serta jaminan biaya dalam pelayanan. Dalam memberikan pelayanan di bidang pembuatan sertifikat tanah tentunya kualitas dari pegawai sangat menentukan baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana pegawai itu mersepon keluhan masyarakat, kemampuan, kepastian waktu, dan fasilitas penunjang pelayanan yang tersedia yang tentunya sangat penting diperhatikan agar pelayanan yang diberikan efektif dan efisien.

e. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan penyedia layanan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Indikatornya meliputi kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, responsif terhadap

kebutuhan dan masalah individu, kemampuan untuk berempati dan memahami perspektif pengguna layanan, serta upaya untuk menciptakan pengalaman yang memperhatikan perasaan dan kebutuhan pelanggan

kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standarstandar tersendiri yang harus dipenuhi Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya UndangUndang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya sendiri.(Munia, Madani, and Abdi 2018)

### **3. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan**

faktor–faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan oleh dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai faktor–faktor yang dianggap memiliki pengaruh dominan terhadap tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan, (Rahanyamtel, Rengifurwarin, and Rahanra 2023) terdiri dari:

- a) Faktor sistem dan prosedur kerja di lembaga,
- b) Faktor kemampuan, sikap dan perilaku pegawai,

- c) Faktor kerja sama pegawai,
- d) Faktor teknologi, sarana prasarana, dan
- e) Faktor motivasi kerja pegawai.

Faktor penghambat pelayanan publik dalam administrasi Negara Menurut (Moenir, 2008), beberapa faktor yang mendukung suatu pelayanan berjalan dengan baik adalah :

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berada dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor keterampilan petugas
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

### **C. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

(Harahap 2021) Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik, dan menawarkan kepuasan. Pelayanan publik melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu seperti aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Si pelayanan kegiatan

yang dilansir oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan Masyarakat yang menjadi pelayanan publik yang profesional juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional

Menurut Moenir (2010:13), 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

Kualitas pelayanan menurut Brady dan Conin (dalam Rezha, et.al., 2013) adalah perbandingan antara apa yang di dapatkan penerima layanan dengan harapan yang diinginkan oleh penerima layanan tersebut. Artinya kualitas layanan dapat dinilai dari apa yang diinginkan oleh penerima layanan tersebut. Bersandar pada formulasi tersebut, maka bila apa yang didapatkan oleh penerima layanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka kualitas layanan publik bisa dikatakan baik. (Wawan and Mayrudin 2020)

#### **b. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik, dan menawarkan kepuasan. Pelayanan publik melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu seperti aturan pokok dan tata

cara yang sudah ditetapkan. Si pelayanan kegiatan yang dilansir oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan Masyarakat yang menjadi pelayanan publik yang profesional juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

a. persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan sering kali dilihat dari kualitas pegawai secara umum yang ada di Indonesia. Salah satu isu yang terus menjadi sumber pertentangan dalam hubungan hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah pelayanan umum. Pemerintah sebagai penyedia jasa (penyedia jasa) bagi masyarakat umum diharapkan dapat lebih efisien dan mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat luas, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan



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.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya dalam memenuhi kebutuhan para pelaut nusantara yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

### c. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik (Gustiar and Jamaludin 2023) sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.
- b. Kepastian hukum, artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.
- c. Kesamaan hak, artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
- e. Keprofesionalan, artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional.
- f. Partisipatif, artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, artinya semua masyarakat, tanpa terkecuali harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.
- h. Keterbukaan, artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.

- i. Akuntabilitas, artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus.
- k. Ketepatan waktu, artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya pelayanan publik harus cepat, mudah, dan terjangkau/aksesnya mudah.

#### **d. Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik antara lain (Gustiari and Jamaludin 2023) yaitu :

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip "apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah" harus ditinggalkan dan diganti dengan "hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakuti".
- b. Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan public dan tatacara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai

penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

- c. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
- d. Akurasi Produk Pelayanan Publik Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
- e. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
- g. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik memberikan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

#### D. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan Zethaml, Parasuraman & Berry (dalam Pasolong, 2013:135) Berikut ini merupakan penjelasan mengenai indikator-indikator pengukurannya.

**Gambar 1.1 Kerangka Pikir**



#### E. Fokus Penelitian

Salah satu faktor terpenting dalam sebuah penelitian yaitu dengan adanya suatu permasalahan dan tujuan penelitian, sehingga terdapat Batasan Batasan

dalam melakukan suatu penelitian. Fokus penelitian ini adalah hal-hal yang dijadikan sebagai sumber penelitian dalam penelitian ini dan memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah Kota atau tempat fenomena dimana penelitian ini akan dilakukan. Kota tersebut yaitu Kota Makassar yang letaknya di kantor badan pertanahan kota Makassar.

#### **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Deskripsi fokus penelitian dimaksud untuk membentuk kesimpulan yang dapat memperjelas batasan, pengertian dan ruang lingkup penelitian yang akan digunakan sebagai awal dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini.

1. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu mutu/kualitas pelayanan publik yang dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan dalam menyelenggarakan kualitas pelayanan baik.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia untuk menyelenggarakan pelayanan publik. indikatornya mencakup berbagai aspek, seperti waktu tanggapan, konsistensi layanan, akurasi informasi. hal ini bisa diukur melalui metrik seperti waktu rata-rata penyelesaian permintaan, tingkat kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), adalah kerelaan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan publik secara

ikhlas. Indikatornya mencakup waktu respons, kepuasan pelanggan, dan tingkat keluhan yang diselesaikan.

4. Jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon. Indikatornya mencakup kompetensi dalam memberikan layanan, dan keamanan informasi dan perlindungan data.

5. Empati (*empathy*) Empati merujuk pada sejauh mana pegawai dapat memahami, merasakan, dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan, perasaan, dan keluhan masyarakat yang menggunakan layanan mereka, khususnya dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini berlangsung selama  $\pm$  2 bulan setelah adanya izin penelitian. Penelitian ini berlokasi di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar (Jl.A.P.PETTARANI NO.8 Makassar) sebagai instansi publik yang mengurus dan mengatur pertanahan dan juga Ingin mengetahui kualitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. Dari tanggal 23 Oktober s/d 30 November 2024.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan dan bermaksud menjelaskan mengenai kualitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan kota Makassar.

#### **C. Informan**

Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang dapat dimintai kaeterangan ataupun informasi yang berkait dengan penelitian yang di lakukan. Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:



**Tabel 1.1 Informan Penelitian**

NO	NAMA INFORMAN	INISIAL	JABATAN	KETERANGAN
1	Sri Ayu Ningsih, S.I.KOM	SA	Manager Locket	1 Orang
2	Uswatun Hasana, S.H	UH	Pengawas Locket	1 Orang
3	Pahrul	PH	Masyarakat	1 Orang
4	Muhajir	MR	Masyarakat	1 Orang
5	Suarni	SI	Masyarakat	1 Orang
6	Sulfikri	SR	Masyarakat	1 Orang
<b>Jumlah Informan Penelitian</b>				6 Orang

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Data inti yang akan dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah perilaku yang nyata berupa penglihatan, pendengaran, pengajuan pertanyaan, dan pengumpulan benda-benda. Oleh karena itu peneliti merupakan instrument kunci yang langsung bertatap muka dengan orang-orang yang terlibat dalam penelitiannya. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini guna memperkuat hasil penelitian maka teknik yang digunakan adalah:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, dalam percakapan yang dilakukan dua orang atau lebih.

### 2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Observasi pada penelitian ini focus pada bagaimana Public Relations dalam memberikan pelayanan prima.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang relevan dengan permasalahan yang akan di teliti.

## **E. Teknik Pengabsahan Data**

Trigulasi merupakan salah satu cara yang digunakan dalam uji keabsahan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data trigulasi diartikan sebagai pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Menurut Sugiyono (2006: 273-274), ada tiga macam trigulasi, diantaranya:

### 1. Triangulasi Sumber

Trigulasi sumber yang berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara,

membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan keadaan dilapangan.

## 2. Triangulasi Teknik

Teknik triangulasi adalah memeriksa data terhadap sumber yang sama dengan menggunakan berbagai metode. Wawancara, misalnya, memberikan data, yang kemudian diperiksa melalui observasi atau angket. Jika metode pengujian data menghasilkan hasil yang berbeda, peneliti harus melakukan diskusi tambahan dengan sumber yang relevan atau dengan orang lain yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan pertanyaan untuk mendapatkan data yang akurat.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu yang digunakan pada proses penelitian memiliki dampak yang signifikan pada pengambilan data. Ketika wawancara dilakukan pada pagi hari, saat orang yang diwawancarai masih dalam suasana segar dan sedikit masalah, data akan lebih valid dan kredibel. Sebaliknya bila wawancara dilakukan pada sore hari, saat orang yang diwawancarai panas dan tidak ramah, datanya akan kurang akurat. Jadi, untuk menguji data, wawancara, observasi, atau metode lain dapat digunakan pada waktu dan situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan pengulangan untuk mengetahui keakuratan data.

## F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat tahap kegiatan, yaitu:

Langkah-langkah dalam analisis data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan serta dialami dan juga temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian yang kemudian ditulis dalam catatan lapangan, memanfaatkan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, file, dan lain sebagainya.

### 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitive yang memerlukan keleluasaan dan wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

### 3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan sederhana sehinggamudah dipahami.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan berbagai tahapan penyajian data langkah selanjutnya adalah melakukan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan menggambarkan makna dari data yang telah dihasilkan dalam penelitian serta menganalisis data dan membuat kesimpulan. Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Makassar

Dalam rangka mengetahui lebih jauh mengenai daerah penelitian, maka penulis berusaha memberikan gambaran umum daerah penelitian yang sangat memberikan andil dalam pelaksanaan penelitian terutama pada saat pengambilan data. Dalam hal ini untuk menentukan teknik pengambilan data yang digunakan terhadap suatu masalah yang diteliti. Disisi lain, pentingnya mengetahui daerah penelitian agar dalam pengambilan data dapat memudahkan pelaksanaan penelitian dengan mengetahui situasi baik dari segi kondisi wilayah, jarak tempuh dan karakteristik masyarakat sebagai objek penelitian, sehingga menjadi bahan informasi guna menganalisis lebih lanjut tentang pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis quick wins di Kota Makassar.

Kota Makassar merupakan Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di Pantai Barat Pulau Sulawesi. Secara geografis, Kota Makassar berada pada koordinat 119 derajat bujur timur dan 5,8 derajat lintangselatan, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

Utara : Kabupaten Pangkajene Kepulauan

Timur : Kabupaten Maros

Selatan : Kabupaten Gowa

Barat : Selat Makassar

Wilayah Kota Makassar yang berbatasan langsung dengan Selat Makassar mempunyai garis pantai sepanjang 32 km yang membentang dari arah Selatan ke Utara, membujur ke arah Timur Laut. Wilayahnya mencakup beberapa pulau, diantaranya ada 13 pulau yang mempunyai nama, yaitu : Pulau Kayangan, Pulau Lae-Lae, Pulau Lanjukang, Pulau Langkai, Pulau Lumu-Lumu, Pulau Bone Batang, Pulau Barang Lompo, Pulau Barangkeke, Pulau Kodingarenglompo, Pulau Samalona dan Pulau pulau kecil lainnya.

Kota Makassar sebagai Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, secara administratif mempunyai luas wilayah 17.577 Ha yang terbagi atas 14 Kecamatan dan 143 Kelurahan. Dari 14 Kecamatan, Kecamatan Biringkanayya yang merupakan wilayah terluas yaitu : 4.654 Ha dan Kecamatan Mariso yang merupakan wilayah terkecil dengan luas wilayah : 182 Ha

Badan pertanahan nasional terbentuk sesuai dengan keputusan presiden republik Indonesia dengan nomor 26 pada tahun 2006 diadakan perubahan struktur baik di BPN pusat, kanwil, maupun kantor pertanahan kota/kabupaten. Berdasarkan peraturan kepala badan pertanahan nasional Republik Indonesia untuk melaksanakan fungsi badan pertanahan nasional Di Daerah maka berdasarkan keputusan badan pertanahan nasional nomor 1 tahun 1989 dibentuklah kantor pertanahan ditingkat kota dan kabupaten.

Sebelas agenda Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia :

1. Membangun kepercayaan masyarakat pada badan pertanahan nasional RI
2. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.
3. Memastikan penguatan atas hak-hak tanah.
4. Menyelesaikan persoalan-persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan di daerah-daerah konflik diseluruh tanah air.
5. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis.
6. Membangun sistem informasi dan Manajemen pertanahan (SIMTANAS) dan sistem pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia.
7. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.
8. Membangun database penguasaan dan pemilikan tanah.
9. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan pertanahan yang telah ditetapkan.
10. Menata kelembagaan pertanahan nasional.
11. Mengembangkan dan memperbaharui politik, hukum dan kebijakan pertanahan.

## **2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Makassar**

Kantor pertanahan kota Makassar adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional kota/kabupaten yang berada dibawah tanggung jawab kepada kepala kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi selatan.



Dimana mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi BPN yang bersangkutan yang dipimpin oleh seorang kepala.

a. Visi Kantor

Bersertifikatnya seluruh Bidang Tanah dalam Wilayah Kota Makassar Tahun 2020.

b. Misi Kantor

1. Meningkatkan Penyelesaian Sertifikat Hak Atas Tanah.
2. Meningkatkan Pemanfaatan, Penggunaan, Penguasaan, dan Kepemilikan Tanah yang Efektif.
3. Memberikan Jaminan Kepastian Hukum dan Kepastian Hak serta Perlindungan Hukum kepada Masyarakat dan Investor.
4. Mendukung Peningkatan Ekonomi Masyarakat dalam Rangka Mewujudkan Makassar sebagai Kota Maritim, Niaga, Pendidikan, Budaya dan Jasa yang Berorientasi Global, Berwawasan lingkungan dan Paling Bersahabat.

c. Motto Pelayanan

Satukan Tekad Tiada Hari Tanpa Penyerahan Sertipikat. Motto pelayanan masyarakat “Pelayanan Cepat Tepat Akurat Akuntabel dan Berkeadilan”. Janji layanan “Mudah, Cepat, dan Transparan”

Dalam menyelenggarakan tugas, kantor pertanahan nasional mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan.
2. Pelayanan, perijinan, dan rekomendasi dibidang pertanahan.
3. Pelaksanaan survey, pengukuran, dan pemetaan dasar, pengukuran, dan pemetaan bidang, pembukuan tanah, pemetaan tematik, dan survey potensi tanah.
4. Pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan, dan wilayah tertentu.
5. Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak
6. Pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah asset pemerintah.
7. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat..
8. Penanganan konflik, sengketa dan perkara tanah.
9. Pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah.
10. Pengelolaan sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS)

**3. Pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat,pemerintah dan swasta.**

1. Pengkoordinasian, penelitian, dan pengembangan.
2. Pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan.

3. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

BPN Kota Makassar dipimpin oleh satu orang Kepala Kantor yang membawahi satu orang Kepala Sub Bagian dan lima Kepala Seksi. Masing-masing Kepala Seksi membawahi Kepala Sub Seksi dan masing-masing Kepala Sub Seksi membawahi staf-stafnya. Demikianlah struktur kepemimpinan yang terjadi secara hierarki dari atas sampai kebawah. Adapun tugas dan fungsi masing-masing pejabat struktural BPN Kota Makassar tersebut diatas adalah sebagai berikut :

**a). Sub Bagian Tata Usaha**

Tugas dari Sub Bagian Tata Usaha yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi Kantor Pertanahan
- 2) Menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program dan peraturan perundang-undangan
- 3) Melaksanakan urusan surat menyurat, kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga kantor

Dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut, maka dapat dilihat fungsi dari sub bagian tata usaha yaitu :

- 1) Mengelola data informasi
- 2) Menyusun rencana program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah
- 3) Pelaksanaan urusan kepegawaian
- 4) Pelaksanaan urusan keuangan dan anggaran
- 5) Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sarana dan prasarana

**b). Seksi Infrastruktur Pertanahan.**

Bagian ini mempunyai tugas melakukan survei, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan, peratapan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, serta menyiapkan pembina surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah. Bagian ini mempunyai dua Subseksi yaitu :

- 1) Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar Tematik
- 2) Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadasteral

**c). Seksi Hubungan Hukum Pertanahan**

Seksi ini bertugas untuk mengurus pendaftaran, peralihan, dan pembebanan hak atas tanah serta melakukan bimbingan kepada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).

Pada bagian ini terbagi menjaditiga Subseksi yaitu :

- 1) Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat
- 2) Subseksi Pendaftaran Hak
- 3) Subseksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT

**d). Seksi Penataan Pertanahan**

Bagian ini bertugas untuk mengumpulkan data dan menyiapkan pengaturan, penggunaan tanah dan perubahan penatagunaan tanah. Didalam bagian ini terbagi atas dua Subseksi yaitu:

- 1) Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu
- 2) Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah

**e). Seksi Pengadaan Tanah**

Bagian ini mempunyai dua sub seksi yaitu :

- 1) Subseksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah dan Penilaian Tanah
- 2) Subseksi Fasilitasi Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah

**f). Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan**

Bagian ini mengatasi dan menyelesaikan sengketa, konflik dan perkara yang timbul dalam pelaksanaan maupun hasil dari kegiatan serta menjadi wakil di pengadilan karena adanya sengketa, konflik dan perkara yang tidak bisa diselesaikan lewat jalur musyawarah. Pada bagian ini terbagi atas dua seksi yaitu :

- 1) Subseksi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan
- 2) Subseksi Pengendalian Pertanahan.

### **3. Biaya pembuatan Sertifikat Tanah**

Sebelum tahun 2002, biaya-biaya pelayanan pertanahan yang berlaku di instansi Badan Pertanahan Nasional (BPN) termasuk biaya sertifikasi tanah, tersebar dalam berbagai Peraturan dan Keputusan Menteri. Namun sejak tahun 2002, Pemerintah menyatukan dan membarui semua biaya-biaya pelayanan pertanahan di BPN melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor : 46 / 2002. PP Nomor:13 Tahun 2010. Memasuki tahun 2010 pada bulan Januari 2010, Pemerintah kembali mengatur dan membarui biaya pelayanan pertanahan dengan menerbitkan PP baru, pengganti PP No. 46 / 2002, yaitu PP No. 13 / 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada BPN.

Adapun biaya-biaya pelayanan pertanahan (PNBP) pada BPN, termasuk biaya-biaya yang berkaitan dengan permohonan sertifikasi tanah, dalam PP No. 13 / 2010 secara garis besarnya antara lain terdiri dari :

#### **a. Jenis Pelayanan (Pasal 1)**

6. Pelayanan Survei, Pengukuran dan Pemetaan
7. Pelayanan Pemeriksaan Tanah
8. Pelayanan Konsolidasi Tanah Swadaya
9. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan

10. Pelayanan Pendaftaran Tanah
11. Pelayanan Informasi Pertanahan
12. Pelayanan Lisensi
13. Pelayanan Pendidikan
14. Pelayanan Penetapan Tanah Objek Penguasaan Benda-Benda Tetap Milik Warga Negara Belanda (P3MB)
15. Pelayanan dibidang pertanahan yang berasal dari kerjasama dengan Pihak lain.

**b. Tarif Pelayanan.**

**a. Pelayanan Pengukuran (Pasal 4 ayat 1).**

1. Luas Tanah sampai 10 Ha (Hektar),  $Tu = (L/500 \times HSBKu) + Rp100.000$
2. Luas Tanah diatas 10 Ha s/d 1.000 Ha,  $Tu = (L/4.000 \times HSBKu) + Rp14.000.000$
3. Luas Tanah diatas 1.000 Ha,  $Tu = (L/10.000 \times HSBKu) + Rp134.000.000$ , -Pelayanan Pemeriksaan Tanah (Pasal 7 ayat 1).  $Tpa = (L/500 \times HSBKpa) + Rp350.000$

Pelayanan Pendaftaran Tanah (Pasal 17 ayat 1 dan Lampirannya) Pendaftaran untuk pertama kali Rp. 50.000, Biaya Transportasi, Konsumsi dan Akomodasi, Biaya TKA, ditanggung sendiri oleh Pemohon. Merujuk dasar hukum PP No 13/2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di BPN, berikut rinciannya:

1. Jenis Pelayanan (Pasal 1)
2. Pelayanan Survei, Pengukuran dan Pemetaan
3. Pelayanan Pemeriksaan Tanah
4. Pelayanan Konsolidasi Tanah Swadaya
5. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan
6. Pelayanan Pendaftaran Tanah
7. Pelayanan Informasi Pertanahan
8. Pelayanan Lisensi
9. Pelayanan Pendidikan
10. Pelayanan Penetapan Tanah Objek Penguasaan Benda-Benda Tetap Milik Warga Negara Belanda (P3MB)
11. Pelayanan dibidang pertanahan yang berasal dari kerjasama dengan pihak lain
12. Tarif Pelayanan

**b. Pelayanan Pengukuran (Pasal 4 ayat 1)**

1. Luas Tanah sampai 10 hektar,  $Tu = (L / 500 \times HSBKu) + Rp100.000,$
2. Luas Tanah di atas 10 hektar s/d 1.000 hektar,  $Tu = (L / 4.000 \times HSBK) + Rp14.000.000,$
3. Luas Tanah di atas 1.000 hektar,  $Tu = (L / 10.000 \times HSBKu) + Rp134.000.000,$



**c. Pelayanan Pemeriksaan Tanah (Pasal 7 ayat 1)**

1.  $Tpa = (L / 500 \times HSBKpa) + Rp350.000,-$
2. Pelayanan Pendaftaran Tanah (Pasal 17 ayat 1 dan lampirannya)
3. Pendaftaran untuk pertama kali Rp50.000,-
4. Biaya Transportasi, Konsumsi dan Akomodasi (TKA – Pasal 20 ayat 2)
5. Biaya TKA, ditanggung sendiri oleh Pemohon
6. Biaya Sertifikasi Tanah
7. Biaya pengukuran
8.  $Tu = (300/ 500 \times Rp80.000) + Rp100.000 = Rp148.000,-$
9. Biaya pemeriksaan tanah
10.  $Tpa = (300/500 \times Rp67.000) + Rp350.000 = Rp390.000,-$
11. Biaya pendaftaran tanah pertama kali Rp50 ribu.
12. Jumlah:  $Rp148.000 + Rp390.000 + Rp50.000 = Rp588.000$ . Nominal ini wajib disetor langsung ke kantor BPN setempat (sesuai lokasi tanah berada).
13. Biaya transport dan makan petugas pengukur sebesar Rp250 ribu, masuk ke kantong pribadi petugas (contoh).
14. BPHTB :  $NPOP - NPOPTKP = 5 \% \times NPOP$   $Rp200.000.000 - Rp60.000.000 = Rp140.000.000 \times 5 \% = Rp7.000.000$ . Jumlah ini disetor langsung ke bank Pemerintah.

**Catatan: BPHTB adalah biaya yang harus dilunasi sebelum sertifikat tanah diterbitkan.**

#### **4. Keadaan Pegawai Kantor Pertanahan Makassar**

Adapun Pegawai Yang bertanggungjawab dalam Pelayanan di Kantor PBN Kota Makassar sangat Berperan Penting untuk Memberikan kepuasan Kepada Masyarakat berikut Uraian Tugas Sub Bagian seksi-seksi pada BPN Kota Makassar.

- a. Sub bagian tata usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi kepada semua satuan organisasi BPN Kota Makassar, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan
- b. Seksi survey, Pengukuran, dan Pemetaan mempunyai tugas melakukan survey, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan, perepatan karangka dasar, pengukuran batas/kawasan, pemetaan tematik dan survey potensi tanah, penyiapan pembinaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah
- c. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian perpanjangan dan pembaharuan hak tanah, pengadaan tanah, perizinan pendataan dan penertiban berkas tanah hak, pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan Pejabat Akta Tanah (PPAT)

- d. Seksi Pengaturan dan penataan Pertanahan, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, landeform, konsolidasi tanah, penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu
- e. Seksi pengendalian dan pemberdayaan, mempunyai tugas menyiapkan bahan, dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis, serta pemberdayaan masyarakat.
- f. Seksi sengketa , konflik dan perkara, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik, dan perkara pertanahan

**Tabel 2.1 Berdasarkan Golongan dan jumlah pegawai di Kantor BPN Kota Makassar**

Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
IV	2	1	3
III	14	31	45
II	32	13	45
I	3	-	3
Jumlah	51	45	96

Sumber : Kantor BPN Kota Makassar 2016

**Tabel 3.1 Berdasarkan Pendidikan dan jumlah pegawai di Kantor BPN Kota Makassar**

Pendidikan	Laki-aki	Perempuan	Jumlah
S2	3	1	4
S1	7	15	22
D4	2	-	2
D3	3	5	8
D1	11	3	14
SMU	19	24	43
SMP	2	-	2
SD	1	-	1
Jumlah	48	48	96

Sumber : Kantor BPN Kota Makassar

Ket : Pegawai Tidak tetap ( PTT ) = 105 orang yaitu :

1. Pramubhakti 83
2. Tenaga Magang 9 orang
3. Satuan Pengamanan/ satpam 6 orang
4. Office Boy 7 Orang

### **5. Struktur Organisasi**

Sesuai dengan peraturan KBPN no : 4 tahun 2006 maka dirancang struktur organisasi kantor pertanahan kota Makassar. Kantor pertanahan kota Makassar dipimpin oleh seorang kepala kantor yang bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional. Kepala kantor pertanahan kota Makassar, membawahi :

#### **a. Kepala sub bagian tata usaha, membawahi :**

- 1) Kepala urusan umum dan kepegawaian
- 2) Kepala urusan perencanaan dan keuangan

#### **b. Kepala seksi survey, pengukuran dan pemetaan, membawahi :**

- 1) Kepala sub seksi pengukuran dan pemetaan
- 2) Kepala sub seksi tematik dan potensi tanah

#### **c. Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah, membawahi :**

- 1) Kepala sub seksi penetapan hak tanah

- 2) Kepala sub seksi pengaturan tanah pemerintah
- 3) Kepala sub seksi pendaftaran hak
- 4) Kepala sub seksi peralihan, pembebanan hak dan PPAT

**d. Kepala seksi pengaturan dan penetaan pertanahan, membawahi :**

- 1) Kepala sub seksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu
- 2) Kepala sub seksi landreform dan konsolidasi tanah

**e. Kepala seksi pengendalian dan pemberdayaan, membawahi :**

- 1) Kepala sub seksi pengendalian pertanahan
- 2) Kepala sub seksi pemberdayaan masyarakat

**f. Kepala seksi sengketa, konflik dan perkara, membawahi :**

- 1) Kepala sub seksi perkara pertanahan
- 2) Kepala sub seksi sengketa dan konflik pertanahan.

**B. Hasil Penelitian**

Data pada penelitian ini diperoleh dari Observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam wawancara tersebut terdiri dari, Staf kantor Badan pertanahan, tokoh masyarakat dan juga Masyarakat. Peneliti akan memberikan laporan kualitatif deskriptif tentang Kualitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan kota makassar dengan Mengacu pada teori Kualitas pelayanan dengan pendekatan proses dengan

memakai teori dari (Zethaml, Parasuraman & Berry dalam Pasolong, 2013:135) antara lain: Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*realibility*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*).

### **1. Kualitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di badan pertanahan kota makassar.**

Kualitas pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah merujuk pada sejauh mana proses penerbitan sertifikat hak milik tanah (SHM) dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat yang mengajukan permohonan. Hal ini melibatkan beberapa aspek yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang efisien, transparan, adil, dan akuntabel.

#### **a. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dalam konteks penelitian kualitas pelayanan, bukti fisik (*tangible evidence*) merujuk pada elemen-elemen fisik atau material yang dapat dilihat, diraba, atau dirasakan yang menunjukkan kualitas suatu layanan. Bukti fisik ini berperan penting dalam menciptakan kesan pertama bagi pelanggan dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

**Tabel 4.1 Jumlah Sertifikat Tanah yang di Terbitkan Menurut Jenis Hak atas Tanah, 2022 - 2024**

NO	Hak Atas Tanah	Jumlah Sertifikat yang Telah Di Terbitkan Menurut Jenis Hak atas Tanah		
		2022	2023	2024
1	Hak Milik	4.238	5.464	5.452
2	Hak Guna Bangunan	239	479	557
3	Hak Pakai	104	203	311
	Kota Makassar	4.581	6.146	6.320

Sumber : BPS Kota Makassar

**Tabel 5.1 contoh bukti fisik dalam penelitian kualitas pelayanan antara lain:**

NO	BUKTI FISIK	KETERANGAN
1	Fasilitas dan Lingkungan	<p>a. Desain interior dan eksterior ruang pelayanan (seperti lobi, ruang tunggu lengkap dengan pendingin ruangan, dan area pelayanan)</p> <p>b. Kebersihan dan kerapian ruang pelayanan Penataan tempat duduk atau ruang yang</p>
2	Peralatan dan Teknologi	Perangkat teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan (seperti sistem komputer yang efisien atau aplikasi yang memudahkan transaksi)
3	Uniform atau Pakaian Staf	<p>a. Penampilan staf, termasuk seragam yang digunakan, yang dapat menunjukkan profesionalisme dan standar pelayanan</p> <p>b. Nama badge atau tanda pengenal yang digunakan oleh staf pelayanan</p>
4	Materi Promosi dan Dokumentasi	<p>a. Brosur, leaflet, atau materi promosi lain yang tersedia bagi pelanggan</p> <p>b. Kontrak atau formulir yang digunakan dalam pelayanan yang rapi dan mudah dipahami</p>





Kualitas barang atau jasa yang dihasilkan oleh penyedia layanan (misalnya kualitas kendaraan di layanan pengurusan pertanahan) Sarana Pembayaran dan Transaksi: Metode pembayaran yang tersedia dan kemudahan proses transaksi (seperti mesin pembayaran atau sistem pembayaran online) Penelitian kualitas pelayanan yang melibatkan bukti fisik akan menilai elemen-elemen ini untuk menentukan bagaimana mereka berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Elemen-elemen fisik ini bisa menjadi indikator penting apakah suatu layanan memenuhi ekspektasi pelanggan atau tidak.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor Badan Pertanahan Kota Makassar. Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kantor pertanahan Kota Makassar dari segi bukti fisik yang terjadi di lapangan.

Berikut adalah penjelasan dari SU selaku masyarakat yang berada kantor BPN di kota Makassar:

“Menurut saya bukti fisik dalam pelayanan kantor pertanahan masih sedikit kurang baik terutama di bagian ruangan antri karna masih kurang tempat duduk untuk pemohon, jadi sebagian sambil menunggu antrian harus ki berdiri karna tempat duduk yang di sediakan tidak sesuai dengan jumlah antrian setiap harinya (Wawancara SU, 9 November 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan SF yang menyatakan bahwa :

“Bukti fisik dalam pelayanan kantor pertanahan menurut saya Ya, saya rasa fasilitas dan peralatan di kantor pertanahan ini sudah hampir dikatakan sempurna yah meskipun masih kekurangan tempat duduk ruang di ruangan tunggu antrian namun kondisi di ruangan itu sendiri suda memilik pendingin ruangan yang cukup memadai dan ketika saya datang, saya melihat bahwa meja layanan sudah dilengkapi dengan komputer dan peralatan yang memadai. Papan informasi juga jelas dan teratur, membuat saya lebih mudah memahami prosedur. Selain itu, staf juga terlihat mengenakan pakaian seragam yang rapi, yang menambah kesan profesional. Ini semua memberikan saya rasa kepercayaan bahwa pengurusan berkas akan dilakukan dengan serius dan sesuai dengan standar yang baik” (Wawancara SF, 10 November 2024)

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwah kualitas pelayanan kantor pertanahan kota Makassar dari segi aspek penilaian bukti fisik masih sedikit kurang baik, berkaitan dengan hal tersebut si penulis mewawancarai salah seorang pegawai lain di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Bukti fisik dalam pelayanan kantor pertanahan sudah cukup baik menurut saya dan sangat mempengaruhi kinerja saya. Ketika fasilitas kantor bersih, rapi, dan informasi mudah diakses, saya merasa lebih nyaman dan yakin bahwa layanan yang diberikan juga berkualitas. Sistem yang terorganisir dengan baik, seperti komputer dan perangkat lainnya, memberi saya rasa aman karena proses permohonan atau pengurusan berkas jadi lebih cepat dan tidak berantakan” (Wawancara UH, 9 November 2024)

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan bukti kepemilikan tanah mereka sudah cukup baik dari aspek bukti fisik dalam penilaian, kemudian hal lebih mendalam lagi yang dikemukakan masyarakat yang telah melakukan pengurusan di kantor BPN kota Makassar:

Berkaitan dengan hal tersebut si penulis mewawancarai salah seorang pegawai lain di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kami sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Kami selalu berusaha untuk menjaga kualitas layanan dengan memastikan setiap permohonan atau proses administrasi berjalan sesuai dengan prosedur. Tentu saja, ada kalanya masalah teknis atau administratif muncul, namun kami selalu berusaha menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat dan memastikan pelanggan tetap mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Kami juga selalu dilatih untuk menguasai regulasi terbaru yang berkaitan dengan pertanahan, agar tidak ada kesalahan dalam proses pelayanan.” (Wawancara MH, 10 November 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas di BPN di kota makassara masih perlu melengkapi fasilitasnya untuk memenuhi penerapan indikator bukti langsung.

#### **b. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Menurut Supartono (2002) Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Instansi pelayanan publik dikatakan memiliki daya tanggap apabila pegawai selalu siap setiap saat untuk membantu masyarakat memberikan informasi yang

jelas kepada pemohon, sistem pelayanan yang tidak berbelit belit dan cepat tanggap terhadap terhadap keluhan pemohon.

Sebuah Instansi dinyatakan tanggap apabila kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan, meliputi aspek waktu respon, dan tingkat keluhan yang diselesaikan

#### **a. Waktu Respon**

Untuk mengetahui waktu tanggap pegawai badan pertanahan di kota Makassar dalam menanggapi masyarakat, peneliti mewawancarai langsung masyarakat sebagai berikut :

“Secara umum, saya cukup puas dengan waktu respon mereka. Dalam pengalaman saya, mereka cukup responsif dalam menangani apa yang menjadi keluhan saya, terutama ketika saya butuh informasi tambahan mengenai prosedur layanan yang saya butuhkan.”(Wawancara SU, 9 November 2024)

Hal senada juga dikatakan oleh salah satu pemohon berinisial SF yang mengatakan bahwa :

Saya merasa puas dengan pelayanan di sini (Kantor BPN di Kota Makassar) di karna jika kita bertanya petugasnya cepat merespon” (sumber: wawancara dengan SF , 9 November 2024

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan puas dengan waktu respon yang diberikan oleh pegawai Badan pertanahan Nasional di Kota Makassar.

## **b. Tingkat Keluhan yang di Selesaikan**

Untuk mengetahui aspek tingkat keluhan pegawai Badan Pertanahan Nasional di Kota Makassar dalam melayani keluhan masyarakat sebagai berikut:

“saya rasa cukup baik selain waktu respon yang cepat pegawai juga langsung memberikan solusi cepat apa yang menjadi keluhan saya mulai syarat kelengkapan berkas untuk penerbitan ataupun pengambilan surat kuasa”(wawancara dengan MH 9 November)

Adapun hasil wawancara dengan informan PL yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa masih kurang karna tadi saya mau bertanya perihal surat tanah saya yang telah saya ajukan dari tahun lalu sampai sekarang belum juga keluar dan pegawai BPN sendiri masih menyuruh untuk menunggu karna alasan yang tidak jelas”(wawancara dengan PL 9 November 2024)

Dapat dilihat dari pernyataan masyarakat diatas bahwa kualitas pelayanan kantor pertanahan kota Makassar dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah dari segi aspek penilaian dari ketanggapan pegawai masih perlu di tingkatkan terutama melayani keluhan masyarakat.

Informan melaporkan bahwa proses penerbitan sertifikat hak milik di BPN Kota Makassar umumnya berjalan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Meskipun ada beberapa kasus yang mengalami sedikit keterlambatan karena adanya kendala, namun sebagian besar proses dapat diselesaikan dalam waktu yang cukup singkat dan sesuai dapat disimpulkan bahwa kinerja dan kualitas pegawai di BPN Kota Makassar sudah cukup baik dalam konteks pelayanan publik terkait penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Kesimpulan ini dapat dikaitkan dengan teori kehandalan pegawai, yang menekankan pada kemampuan

pegawai untuk melaksanakan tugasnya secara konsisten, efisien, dan memenuhi standar yang ditetapkan.

### **c. Keandalan (*Reliability*)**

Menurut Parasuraman (2002) dalam Sangadji dan Sopiah (2013) diketahui bahwa keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Pegawai juga siap setiap saat ketika pemohon membutuhkan bantuan. Ketepatan waktu dijabarkan dalam pelayanan yang dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat serta dengan biaya efisien, kecepatan pelayanan pendaftaran dan performance petugas dari ketepatan jadwal pelayanan dalam memberikan layanan kepada pemohon sehingga merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila telah memenuhi dari aspek berupa waktu tanggapan, konsistensi layanan, dan akurasi informasi. hal ini bisa diukur melalui metrik seperti waktu rata-rata penyelesaian permintaan, tingkat kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor BPN Kota Makassar. Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk

mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sertifikat hak milik atas tanah di kantor BPN Kota Makassar dari segi Ketanggapan pegawai yang terjadi di lapangan.

#### **a. Waktu Tanggap**

Untuk mengetahui waktu tanggap pegawai BPN di kota Makassar dalam menanggapi masyarakat yang akan mengajukan penerbitan sertifikat tanah, peneliti mewawancarai langsung masyarakat yang telah melakukan pengurusan sebagai berikut :

“saya rasa waktu tanggap pegawai cukup responsive, karna ketika saya masuk ke kantor beberapa petugas langsung bertanya perihal tujuan kita dan langsung mengarahkan kita untuk antri”(wawancara PH 10 november 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan RK yang menyatakan :

“menurutku pegawainya bagus sekali mi dalam menanggapi keluhan karna petugas loket suda ada memang mi di depan tempat pengambilan nomor antrian sehingga baru ki sampai langsung memang mi na tanya apa keperluan sehingga langsung ki na arahkan” (wawancara SF 10 november 2024)

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwa kualitas pelayanan kantor pertanahan kota Makassar dari segi aspek penilaian ketanggapan pegawai sudah cukup baik.

#### **b. Konsistensi Layanan**

Untuk mengetahui konsistensi layanan pegawa di BPN di kota Makassar dalam melayani pemohon, peneliti mewawancarai langsung sebagai berikut:

“selama ini saya mengurus disini, menurut saya pegawainya konsisten dan pelayanannya tetap sama.” (sumber: wawancara dengan MH 10 november 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan yang menyatakan

berkaitan dengan hal tersebut si penulis mewawancarai salah seorang pegawai lain di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“saya rasa masih cukup konsisten karena dari tahun lalu saya pernah mengurus sertifikat tanah dan pegawainya masih sangat sigap menanggapi ketika ada yang akan mengurus di kantor ini”(wawancara FS 10 november 2024)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan puas dengan waktu tanggap yang diberikan oleh pegawai di BPN di kota Makassar.

### **c. Akurasi Informasi**

Untuk mengetahui akurasi informasi pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat, peneliti mewawancarai langsung masyarakat yang sedang berada di kantor BPN sebagai berikut :

“saya rasa bagus dulu waktu masih ada aplikasi sentuh tanahku karna aplikasi tersebut dapat kita tau informasi syarat, biaya, dan jangka waktu penyelesaian penerbitan sertifikat baru. Tapi sekarang aplikasi tersebut suda tidak bisami di akses”(wawancara dengan FH 10 November 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan PL yang menyatakan bahwa :

“Saya mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi kepastian waktu penyelesaian sertifikat tanah saya yang telah saya ajukan dari tahun lalu padahal semua syarat penerbitan telah saya lengkapi namun sampai sekarang belum terbit”(wawancara dengan PL 10 November 2024)

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan UH peneliti menanyakan lansung ke pegawai BPN di kota Makassar berikut ini hasil wawancaranya :

“Kami mengutamakan agar setiap petugas memiliki pemahaman yang mendalam tentang prosedur, peraturan, dan juga cara berkomunikasi yang baik. Setiap pegawai diharapkan untuk memprioritaskan kebutuhan pemohon dan memberikan respon yang cepat dan jelas. Kami juga menerapkan sistem pemantauan internal, di mana setiap permohonan atau keluhan yang masuk dipantau progresnya agar tidak ada yang terabaikan. Namun, kami menyadari bahwa waktu tunggu yang lama dan ketidaktanggapan yang cepat bisa menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Kami berusaha untuk terus



memperbaiki sistem kami agar lebih cepat, salah satunya dengan menambah sumber daya manusia pada jam-jam sibuk dan memastikan bahwa informasi yang diberikan lebih jelas dan langsung pada titik permasalahan..” (Wawancara UH, 10 November 2024)

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah masih memiliki kendala terkait ketanggapan pegawai di kantor BPN kota Makassar kemudian hal lebih mendalam lagi yang dikemukakan masyarakat yang telah melakukan pengurusan di kantor BPN kota

Beberapa informan juga mengungkapkan bahwa pegawai di BPN Kota Makassar mudah diakses dan dapat dihubungi untuk memperoleh informasi lebih lanjut terkait proses penerbitan sertifikat. Meskipun ada beberapa keluhan tentang antrian yang cukup panjang, namun informasi yang diberikan secara langsung kepada pemohon cukup jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dalam penelitian "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar", dapat disimpulkan bahwa kinerja kualitas pegawai dalam hal ketanggapan (*responsiveness*) sudah cukup baik. Kesimpulan ini dapat dikaitkan dengan teori ketanggapan pegawai, yang mengacu pada kemampuan pegawai dalam merespons dengan cepat, tepat, dan efisien terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

#### **d. Jaminan (*assurance*)**

Menurut Purwoastuti dan Walyani (2015) jaminan merupakan perilaku pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat dan bisa menciptakan rasa nyaman. Jaminan juga berarti kemampuan pegawai dalam

memberikan kepercayaan kepada pemohon pelayanan sertifikat tanah. Aspeknya mencakup kompetensi Pegawai dalam memberikann layanan dan keamanan informasi, perlindungan data.

### 1. Kompetensi Pegawai dalam memberikann layanan

Untuk mengetahui aspek kompetensi Pegawai dalam memberikann layanan pegawai BPN dalam malayani masyarakat, peneliti mewawancarai langsung masyarakat sebagai berikut:

**Tabel 6.1 jumlah Pegawai di Kantor BPN di kota Makassar 2024**

NO	Petugas	Jumlah
1	ASN	27
2	P3K	21
3	Pegawai Honorer	16
4	Security	6
5	Siswa Magang	9
6	Office Boy	7

Sumber : Kantor BPN Kota Makassar

“menurut saya dek pegawai disini suda cukup kompeten karna ketika saya mengalami kendala serifikat saya tidak bisa terbit petugas langsung ki na berikan penjelasan dengan bahasa yang muda di mengerti masyarakat mengenai faktor penyebab serifikat ku tidak bisa terbit”(wawancara dengan SF 10 November 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan MH yang menyatakan bahwa :

“oh..iya dek saya merasa pegawai disini sangat kompeten karna ketika kita berkonsultasi dengan pegawai mengenai kesulitan kesulitan yang di alami untuk penerbitan sertifikat baru, pegawai menjelaskan dengan rinci dengan bahasa yang muda di pahami”(wawancara dengan SU 10 November 2024)

#### **b. Keamanan Informasi dan Perlindungan Data**

Untuk mengetahui aspek keamanan informasi dan perlindungan data pemohon di BPN di kota Makassar, peneliti mewawancarai langsung informan sebagai berikut:

“Setahu saya dek kartu identitas yang digunakan itu cuman untuk keperluan BPN sebagai syarat untuk kelengkapan dokumen pemohon untuk , dan mereka pihak tidak sembarangan memberikan informasi kepada pihak ketiga tanpa izin pemilik.”(wawancara dengan SU 10 November 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan PL yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa pegawai menjaga kerahasiaan data pemohon. Karna apabila terjadi kebocoran data pemohon maka kita sebagai masyarakat bisa menuntut balik instansi terkait dengan alasan kelalaian pegawai” (wawancara dengan PL 10 November 2024)

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menanyakan langsung ke pegawai BPN di Kota Makassar, berikut ini hasil wawancaranya :

“Sebagai pihak pemberi layanan dalam hal ini pihak BPN tentunya keamanan informasi pemohon adalah prioritas utama kami. Kami memiliki kebijakan ketat dalam mengelola data pribadi untuk memastikan keamanannya terjaga.” (wawancara dengan UH 10 November 2024)

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor BPN Kota Makassar. Berikut ini adalah beberapa

hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sertifikat hak milik atas tanah di kantor BPN Kota Makassar dari segi jaminan pelayanan pegawai yang terjadi di lapangan. Berikut adalah penjelasan penjelasan ibu SA selaku manager loket kantor badan pertanahan nasional kota Makassar:

“Di Kantor BPN, kami memahami bahwa jaminan pegawai sangat penting dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memadai. Tujuan utama kami adalah untuk memastikan bahwa setiap pemohon dapat mendapatkan pelayanan yang transparan, cepat, dan tepat waktu. Kami berusaha memberikan jaminan bahwa setiap pegawai bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.” (Wawancara SA, 9 November 2024)

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwa kualitas pelayanan kantor pertanahan kota Makassar dari segi aspek penilaian jaminan pegawai sudah cukup baik, berkaitan dengan hal tersebut si penulis mewawancarai salah seorang pegawai lain di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah masih memiliki kendala terkait ketanggapan pegawai di kantor BPN kota Makassar kemudian hal lebih mendalam lagi yang dikemukakan masyarakat yang telah melakukan pengurusan di kantor BPN kota Makassar:

“Secara umum, pengalaman saya cukup baik. Proses pengurusan sertifikat tanah milik saya berjalan sesuai prosedur dan tidak ada kendala besar. Namun, saya ingin berbicara sedikit tentang jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan yang memadai. Ketika saya pertama kali mengajukan permohonan, saya merasa bahwa petugas sangat responsif dan memberi penjelasan dengan jelas tentang apa yang perlu saya persiapkan. Namun, dalam beberapa tahap proses, ada beberapa petugas yang kadang tidak begitu jelas dalam memberi informasi mengenai perkembangan permohonan saya. Misalnya, saya merasa agak bingung ketika ada perubahan dokumen yang harus dipenuhi. Walaupun saya mengajukan pertanyaan, respons yang saya terima terkadang tidak langsung menjawab kekhawatiran saya dengan memadai..” (Wawancara MH, 10 November 2024).

Berkaitan dengan hal tersebut si penulis melanjutkan mewawancarai masyarakat yang lain setelah melakukan pengurusan di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Secara umum, Sejauh ini, saya merasa bahwa jaminan pelayanan memang ada, namun ada beberapa area yang bisa diperbaiki. Sebagai contoh, petugas yang melayani saya sudah memberikan informasi awal yang baik, tetapi kadang ada sedikit ketidaksesuaian dalam tindak lanjut. Saya mengharapkan adanya penjelasan lebih lanjut tentang perkembangan status permohonan atau langkah apa yang harus saya lakukan setelah saya mengajukan beberapa dokumen tambahan. Selain itu, saya berharap ada jaminan waktu yang lebih jelas mengenai kapan sertifikat saya akan selesai. Beberapa kali saya harus menunggu tanpa mendapat pembaruan informasi yang memadai.” (Wawancara SI, 10 November 2024).

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh masyarakat yang sedang mengurus berkas di BPN Kota Makassar, mengatakan bahwa :

“Secara umum, Sejauh ini, Saya rasa pegawainya kompeten, tapi mereka terbatas dalam memberikan informasi yang lengkap. Kadang mereka tidak menjelaskan dengan jelas tentang dokumen apa saja yang harus dipersiapkan. Jadi saya harus kembali lagi untuk memastikan semua dokumen sudah lengkap, itu yang memperlambat proses. Padahal, saya rasa mereka sudah dilatih, tapi kurangnya koordinasi antar bagian juga mempengaruhi efektivitas pelayanan.”.. (Wawancara SR, 10 November 2024).

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan dalam penelitian "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar", dapat disimpulkan bahwa kinerja kualitas pegawai dalam hal jaminan pegawai masih kurang efektif. Jaminan pegawai dalam konteks ini merujuk pada kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan sesuai standar, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap proses pelayanan yang berlangsung. Secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dengan informan dan penerapan teori

jaminan pegawai, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai BPN Kota Makassar dalam memberikan pelayanan masih kurang efektif dalam hal jaminan kualitas. Ketidakjelasan prosedur, keterlambatan, kurangnya pengetahuan pegawai, dan ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum dapat dijamin dengan baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan perbaikan dalam hal pelatihan pegawai, penerapan SOP yang lebih konsisten, dan peningkatan komunikasi serta koordinasi antar pegawai dan unit terkait.

**e. Empati (*empathy*)**

Dalam konteks penilaian kualitas pelayanan, empati (*empathy*) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan serta memberikan perhatian dan pelayanan yang sesuai dengan situasi individu pelanggan. Empati adalah dimensi penting dalam model SERVQUAL (*service quality*), yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di berbagai sektor.

Secara sederhana, empati dalam pelayanan berarti kemampuan untuk berperasaan bersama pelanggan dan menanggapi mereka dengan perhatian dan kepedulian yang sesuai. Hal ini melibatkan usaha untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan harapan khusus setiap pelanggan, serta menunjukkan sikap peduli

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor BPN Kota Makassar. Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sertifikat hak milik atas tanah di kantor BPN Kota Makassar dari segi Empati pegawai yang terjadi di lapangan. Berikut adalah penjelasan ibu ibu SA selaku manager loket kantor badan pertanahan nasional kota Makassar:

“Di BPN, kami menyadari bahwa pengurusan sertifikat tanah seringkali melibatkan berbagai prosedur yang bisa membuat masyarakat merasa cemas, bingung, atau bahkan frustrasi. Oleh karena itu, empati dalam pelayanan adalah hal yang sangat penting. Fokus utama kami adalah untuk memastikan setiap pemohon merasa didengarkan, dipahami, dan dihargai selama proses pengurusan sertifikat..” (Wawancara SA, 9 November 2024)

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwah kualitas pelayanan kantor pertanahan kota Makassar dari segi aspek penilaian empati pegawai sudah cukup baik, berkaitan dengan hal tersebut si penulis mewawancarai salah seorang pegawai lain di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha untuk menenangkan masyarakat yang merasa khawatir atau tidak puas. Salah satu cara kami adalah dengan mengajukan pertanyaan terbuka untuk mengetahui apakah ada hal yang tidak mereka pahami, atau jika ada sesuatu yang mereka khawatirkan. Ketika masyarakat merasa ada ketidakpastian, kami akan memberikan penjelasan tambahan yang lebih mendalam mengenai tahapan-tahapan proses atau kendala yang mungkin dihadapi. Jika ada keterlambatan atau masalah yang terjadi, kami berusaha untuk memberikan informasi yang transparan, menjelaskan secara jelas alasan keterlambatan tersebut, serta memperkirakan kapan masalah tersebut bisa diselesaikan. Kami ingin mereka tahu bahwa kami sedang bekerja untuk menyelesaikan permasalahan mereka, dan kami ada untuk membantu.” (Wawancara MH, 10 November 2024).

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah masih memiliki kendala terkait empati pegawai di kantor BPN kota Makassar kemudian hal lebih mendalam lagi yang dikemukakan masyarakat yang telah melakukan pengurusan di kantor BPN kota Makassar:

“Pengalaman saya mengurus sertifikat tanah di BPN cukup lancar, tetapi ada beberapa hal yang menurut saya perlu ditingkatkan, khususnya terkait dengan empati pegawai dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya, saya merasa pegawai di sini cukup profesional dan efisien dalam menjalankan tugasnya, namun terkadang saya merasa mereka kurang memahami perasaan pemohon yang mungkin merasa khawatir atau cemas dengan status permohonannya. Misalnya, pada saat saya mengajukan dokumen tambahan karena ada masalah dengan data yang tidak sesuai, saya merasa petugas tidak terlalu menunjukkan kepedulian terhadap kebingungannya. Saya harus bertanya beberapa kali untuk memastikan apakah dokumen saya sudah benar dan apa yang harus saya lakukan selanjutnya.” (Wawancara MR, 10 November 2024).

Berkaitan dengan hal tersebut si penulis melanjutkan mewawancarai masyarakat yang lain setelah melakukan pengurusan di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Saya berharap pegawai dapat lebih mendengarkan dengan sabar dan memberikan penjelasan yang lebih menenangkan. Mengingat proses pengurusan sertifikat tanah bisa memakan waktu lama dan melibatkan banyak dokumen, saya merasa pegawai perlu lebih proaktif dalam memberi informasi atau memberikan saran yang jelas tentang langkah selanjutnya. Jika ada masalah dalam permohonan, pegawai bisa memberikan penjelasan yang lebih mendalam dan tidak hanya sekadar mengarahkan saya untuk mengurus hal-hal tertentu tanpa penjelasan yang cukup. Selain itu, saya juga berharap ada lebih banyak pendekatan personal yang bisa mengurangi kecemasan. Misalnya, petugas bisa menanyakan apakah saya sudah memahami informasi yang diberikan atau apakah saya membutuhkan bantuan lebih lanjut.” (Wawancara PH, 10 November 2024).



Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan dalam penelitian "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar", dapat disimpulkan bahwa kinerja kualitas pegawai dalam hal empati pegawai sudah cukup baik. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, pegawai di BPN Kota Makassar sudah menunjukkan sikap yang empatik terhadap pemohon, dengan memperhatikan kebutuhan dan perasaan pemohon dalam proses pelayanan. Secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dengan informan dan penerapan teori empati pegawai, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai BPN Kota Makassar dalam hal empati sudah cukup baik. Pegawai telah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pemohon, memberikan informasi yang jelas, bersikap ramah dan menenangkan, serta responsif terhadap keluhan. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal fleksibilitas prosedur dan pengurangan waktu tunggu, secara keseluruhan, empati pegawai dalam pelayanan sudah memadai dan memberikan pengalaman positif bagi pemohon. Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, pelatihan empati yang lebih lanjut, serta peningkatan efisiensi dan fleksibilitas dalam pelayanan, diperlukan.

### **C. Pembahasan Penelitian**

Telah dipaparkan secara terperinci tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar yang dalam pengukuran dengan menggunakan teori Kualitas pelayanan dengan

pendekatan proses (Zethaml, Parasuraman & Berry dalam Pasolong, 2013:135) Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*realibility*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*).

### 1. Bukti fisik (*tangible*)

Penilaian bukti fisik pegawai dalam konteks penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar" dapat dipahami sebagai proses evaluasi terhadap aspek-aspek fisik yang terkait dengan kinerja pegawai dalam memberikan layanan publik. Bukti fisik dalam hal ini merujuk pada segala bentuk dokumentasi, alat, atau sumber daya yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana pegawai berkontribusi dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah.

Bukti fisik tersebut bisa mencakup:

- a. Dokumen yang dihasilkan: Misalnya, sertifikat hak milik yang telah diterbitkan dan dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN).
- b. Formulir atau laporan yang diisi oleh pegawai: Terkait dengan prosedur administratif atau langkah-langkah yang diambil selama proses penerbitan sertifikat.
- c. Rekaman aktivitas pegawai: Seperti catatan kerja harian atau jadwal layanan yang menunjukkan aktivitas pegawai dalam proses pelayanan tersebut.

- d. Fasilitas dan sarana yang digunakan dalam pelayanan: Misalnya, penggunaan komputer, sistem informasi, atau fasilitas lainnya yang menunjang pelayanan publik.
- e. Indikator fisik kinerja pegawai: Seperti tingkat kecepatan pelayanan, jumlah sertifikat yang diterbitkan, atau waktu penyelesaian proses administrasi yang terkait.

Penilaian terhadap bukti fisik ini penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Makassar, khususnya dalam konteks penerbitan sertifikat hak milik atas tanah, karena bukti fisik tersebut memberikan gambaran konkret mengenai sejauh mana pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang diharapkan, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara beberapa informan yaitu secara penilaian bukti fisik pegawai dari judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik dari segi fasilitas, pelayanan serta kualitas pelayanan administrasinya, maka dari itu secara bukti fisik pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah baik.

## **2. Keandalan (*realibility*)**

Penilaian keandalan (*reliability*) pegawai dalam konteks penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar" merujuk

pada pengukuran terhadap konsistensi dan ketepatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Keandalan ini mengacu pada seberapa dapat diandalkan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan cara yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur yang berlaku.

Beberapa aspek yang bisa dinilai dalam penilaian keandalan pegawai adalah:

- a. Konsistensi dalam pelayanan: Sejauh mana pegawai dapat memberikan pelayanan yang stabil dan tidak berubah-ubah, meskipun dalam kondisi yang berbeda-beda. Ini termasuk memberikan informasi yang akurat dan melaksanakan prosedur dengan cara yang seragam setiap waktu.
- b. Ketepatan waktu (*time reliability*): Sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugas mereka dalam waktu yang ditentukan, terutama dalam konteks penerbitan sertifikat hak milik yang memerlukan waktu dan prosedur administratif yang jelas.
- c. Akurasi dalam tugas: Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara tepat, menghindari kesalahan dalam proses administrasi dan verifikasi yang dapat berdampak pada ketepatan penerbitan sertifikat..

Secara keseluruhan, penilaian keandalan pegawai ini penting untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin handal pegawai dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, khususnya dalam hal penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara beberapa informan yaitu secara penilaian kehandalan pegawai dari judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik dari segi kualitas pegawai, tapi kedepannya harus ada pelatihan-pelatihan agar meningkatkan skill dari semua pegawai demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. maka dari itu secara kehandalan pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik.

### **3. Ketanggapan (*responsiveness*)**

Penilaian ketanggapan (*responsiveness*) pegawai dalam konteks penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar" merujuk pada kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan ramah dalam proses pelayanan. Ketanggapan ini menilai sejauh mana pegawai dapat memberikan respons yang memadai terhadap permintaan masyarakat terkait dengan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah.

Beberapa aspek yang termasuk dalam penilaian ketanggapan pegawai adalah:

- a. Kecepatan merespons: Sejauh mana pegawai dapat segera memberikan tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan masyarakat, baik itu terkait informasi prosedur, status permohonan sertifikat, atau solusi atas masalah yang dihadapi. Semakin cepat respons pegawai, semakin baik penilaian terhadap ketanggapan mereka.

- b. Penyelesaian masalah secara proaktif: Penilaian ketanggapan mencakup seberapa cepat dan efektif pegawai dalam menangani masalah yang muncul selama proses penerbitan sertifikat. Pegawai yang responsif tidak hanya memberikan jawaban atas pertanyaan, tetapi juga mencari solusi untuk kendala atau keluhan yang ada.

Secara keseluruhan, penilaian ketanggapan pegawai dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar, khususnya dalam hal penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Semakin responsif pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara beberapa informan yaitu secara penilaian ketanggapan pegawai dari judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup tanggap. Mereka memberi penjelasan dengan jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan akan tetapi masih diperlukan peningkatan pegawai dalam merespon masyarakat demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. maka dari itu secara ketanggapan pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik.

#### **4. Jaminan (*assurance*)**

Penilaian jaminan (*assurance*) pegawai dalam konteks penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar" merujuk pada penilaian terhadap

kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat terkait kualitas dan ketepatan pelayanan yang diberikan dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Jaminan ini berkaitan dengan sejauh mana pegawai dapat memberikan rasa aman, profesionalisme, dan keandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang berlaku.

Beberapa aspek yang bisa dinilai dalam penilaian jaminan pegawai adalah:

- a. Kompetensi dan pengetahuan pegawai: Penilaian ini menilai sejauh mana pegawai memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur, regulasi, dan kebijakan terkait penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Pegawai yang kompeten dapat memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa yakin bahwa proses yang dijalankan benar dan sesuai aturan.
- b. Kemampuan dalam mengelola keluhan: Penilaian terhadap jaminan juga melibatkan bagaimana pegawai menangani masalah atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Pegawai yang dapat memberikan solusi yang tepat dan menjaga komunikasi yang baik akan meningkatkan jaminan terhadap kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, penilaian jaminan pegawai dalam penelitian ini penting untuk menilai sejauh mana pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima, khususnya dalam penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Semakin tinggi jaminan yang diberikan oleh pegawai, semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara beberapa informan yaitu secara penilaian jaminan pelayanan pegawai dari judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar masih kurang efektif karena beberapa area yang bisa diperbaiki. Sebagai contoh, petugas yang melayani masyarakat sudah memberikan informasi awal yang baik, tetapi kadang ada sedikit ketidaksesuaian dalam tindak lanjut. Mereka memberi penjelasan dengan jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan akan tetapi masih diperlukan peningkatan pegawai dalam merespon masyarakat demi peningkatan kepercayaan kepada masyarakat. Maka dari itu secara ketanggapan pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar masih kurang efektif.

##### **5. Empati (*empathy*)**

Penilaian empati (*empathy*) pegawai dalam konteks penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar" merujuk pada sejauh mana pegawai dapat memahami, merasakan, dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan, perasaan, dan keluhan masyarakat yang menggunakan layanan mereka, khususnya dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Empati ini mengukur kemampuan pegawai untuk berinteraksi dengan cara yang menunjukkan perhatian, rasa hormat, dan pengertian terhadap situasi yang dihadapi masyarakat. Beberapa aspek yang termasuk dalam penilaian empati pegawai adalah:



- a. Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat: Penilaian ini melihat sejauh mana pegawai dapat mengidentifikasi dan memahami kebutuhan serta harapan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan terkait penerbitan sertifikat hak milik. Pegawai yang empatik dapat mendengarkan dengan baik dan menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan individu masyarakat.
- b. Perhatian terhadap perasaan masyarakat: Pegawai yang empatik mampu menunjukkan perhatian terhadap perasaan masyarakat, terutama ketika mereka mungkin merasa cemas atau bingung dengan prosedur yang rumit atau memerlukan waktu yang lama. Sikap ramah, sabar, dan memahami perasaan masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, penilaian empati pegawai ini sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik, karena menunjukkan sejauh mana pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar dapat berinteraksi dengan masyarakat secara manusiawi, memberikan perhatian yang diperlukan, dan menciptakan pengalaman yang positif dalam setiap tahapan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Pegawai yang empatik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan yang baik antara institusi dengan warga.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara beberapa informan yaitu secara penilaian empati pegawai dari judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik namun ada beberapa hal yang menurut saya perlu ditingkatkan, khususnya terkait dengan empati pegawai dalam memberikan pelayanan. Pada

dasarnya, masyarakat merasa pegawai sudah cukup profesional dan efisien dalam menjalankan tugasnya, namun terkadang merasa mereka kurang memahami perasaan masyarakat yang mungkin merasa khawatir atau cemas dengan status permohonannya. Maka dari itu masih diperlukan peningkatan pegawai dalam merespon masyarakat demi peningkatan hubungan antara pegawai dengan masyarakat. maka dari itu secara empati pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup efektif dikarenakan :

- a) Aspek teori bukti fisik, sudah cukup baik dari segi fasilitas, pelayanan serta kualitas pelayanan administrasinya, maka dari itu secara bukti fisik pegawai pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah baik. penilaian dari bukti fisik penilaian pegawai sudah cukup baik tapi butuh pengadaan kursi untuk pemohon agar terciptanya kondisi fisik di BPN sudah betul betul nyaman dan tenang.
- b) Penilaian kehandalan pegawai dari Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik dari segi kualitas kehandalan pegawai. Namun dari segi akurasi informasi masih perlu di evaluasi karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan hal itu kinerja pegawai. Kesimpulan ini dapat dikaitkan dengan teori kehandalan pegawai, yang menekankan pada kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugasnya secara konsisten, efisien, dan memenuhi standar yang ditetapkan.
- c) Penilaian ketanggapan pegawai dari Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar masih perlu sedikit diperbaiki dari ketanggapan menangani keluhan masyarakat. kinerja kualitas pegawai dalam hal

ketanggapan (responsiveness) masih perlu perbaikan dari pegawai. Kesimpulan ini dapat dikaitkan dengan teori ketanggapan pegawai, yang mengacu pada kemampuan pegawai dalam merespons dengan cepat, tepat, dan efisien terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

- d) Secara penilaian jaminan pelayanan pegawai dari judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar masih kurang efektif karena beberapa area yang bisa diperbaiki. kinerja pegawai BPN Kota Makassar dalam memberikan pelayanan masih kurang efektif dalam hal jaminan kualitas. Ketidakjelasan prosedur, keterlambatan, kurangnya pengetahuan pegawai, dan ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum dapat dijamin dengan baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan perbaikan dalam hal pelatihan pegawai, penerapan SOP yang lebih konsisten, dan peningkatan komunikasi serta koordinasi antar pegawai dan unit terkait.
- e) Secara penilaian empati pegawai dari Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar sudah cukup baik namun ada beberapa area yang bisa diperbaiki Dan ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. kinerja kualitas pegawai dalam hal empati pegawai sudah cukup baik. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, pegawai di BPN Kota

Makassar sudah menunjukkan sikap yang empatik terhadap pemohon, dengan memperhatikan kebutuhan dan perasaan pemohon dalam proses pelayanan. Secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dengan informan dan penerapan teori empati pegawai, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai BPN Kota Makassar dalam hal empati sudah cukup baik

## **B. Saran**

beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan judul penelitian "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar" untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait penerbitan sertifikat hak milik atas tanah:

### **1. Peningkatan Kompetensi dan Pelatihan Pegawai**

Saran: Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Makassar perlu mengadakan pelatihan rutin untuk pegawai guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam prosedur penerbitan sertifikat hak milik, peraturan perundang-undangan terbaru, serta teknologi informasi yang digunakan dalam proses administrasi. Hal ini akan mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, serta mengurangi kesalahan administratif.

Tujuan: Memastikan pegawai dapat memberikan informasi yang akurat dan layanan yang efisien kepada masyarakat.

## 2. Peningkatan Infrastruktur dan Sistem Teknologi Informasi

Saran: Meningkatkan sistem teknologi informasi yang digunakan oleh BPN untuk mengelola data dan proses administrasi penerbitan sertifikat hak milik. Penggunaan sistem informasi yang lebih baik dapat mempermudah pegawai dalam mengakses data tanah dan memproses dokumen lebih cepat.

Tujuan: Meningkatkan efisiensi waktu dan akurasi data dalam penerbitan sertifikat.

## 3. Peningkatan Ketangapan dan Empati Pegawai

Saran: Pegawai BPN perlu lebih responsif dan empatik terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan sertifikat hak milik. Pelatihan dalam komunikasi yang efektif dan pelayanan pelanggan harus diprioritaskan.

Tujuan: Meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan layanan yang cepat, ramah, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan mereka.

## 4. Penyederhanaan Prosedur Administratif

Saran: Melakukan evaluasi terhadap prosedur administratif yang ada, dan jika memungkinkan, menyederhanakan prosedur untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Penyederhanaan ini dapat dilakukan dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu atau mempercepat proses verifikasi dan validasi data.

Tujuan: Mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi beban administratif bagi masyarakat.

#### 5. Peningkatan Transparansi Proses Pelayanan

Saran: BPN Kota Makassar harus meningkatkan transparansi dalam proses penerbitan sertifikat dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai status permohonan sertifikat melalui sistem online atau papan pengumuman. Selain itu, masyarakat perlu diberikan informasi mengenai waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap tahap proses.

Tujuan: Memberikan kejelasan kepada masyarakat dan mengurangi ketidakpastian dalam proses penerbitan sertifikat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, Anita, and R. Widodo Triputro. 2022. "Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Di Polres Bantul Tahun 2021." *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)* 3(2):LAYOUTING. doi: 10.18196/jpk.v3i2.14466.
- Djuniarti Djuniarti, and Nurasia Natsir. 2023. "Kepastian Hukum Hak Milik Atas Tanah Studi Kasus Di Kota Makassar." *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial (Jupendis)* 1(1):09–18. doi: 10.54066/jupendis-itb.v1i1.73.
- Fatmala, Vingki. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat." *Journal of Chemical Information and Modeling* 03(1):1–9.
- Gustiari, Ahmad, and Jamaludin. 2023. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong." *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)* 6(2):383–97.
- Harahap, Zulaikha. 2021. "Analisis Kualitas Pelayan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X." *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal* 2(2):27–30. doi: 10.34306/abdi.v2i2.554.
- Ikhwal Mauliza, Fadhil Ilhamsyah, and Hasanuddin Hasanuddin. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Nagan Raya." *Jurnal Syntax Fusion* 1(11):749–61. doi: 10.54543/fusion.v1i11.77.
- Kambolong, Makmur, Muh Nasir, Kartika Dwi, and Suryaningrum Rekha. 2023. "Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Konawe Selatan Pendahuluan Untuk Memenuhi Kebutuhan Masyarakat , Pemerintah Bertugas Ataupun Tidak Langsung . Jenis Pelayanan Publik Bisa Berup." 3(1):19–34.
- Munia, Nurul, Muhlis Madani, and Abdi Abdi. 2018. "Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (Prona) Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang." *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 4(1):117. doi: 10.26618/kjap.v4i1.1432.
- Rahanyamtel, Ike Rahmatia, Z. A. Rengifurwarin, and Ivonny Rahanra. 2023. "Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku." *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 10(1):267–77. doi: 10.37676/professional.v10i1.3755.
- Rumengan, Feron, Femi M. .. Tulusan, and Very Y. Londa. 2019. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Administrasi Publik* 5(84):47–56.



Wawan, Wawan, and Yeby Ma'asan Mayrudin. 2020. "Etika Pejabat Publik Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang." *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)* 2(1):1–17. doi: 10.24076/jspg.2020v2i1.192.



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**



## Lampiran 1 . Dokumentasi Penelitian

## Kantor ATR/BPN Kota Makassar



KEMENTERIAN ATR/BPN  
KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

## VISI, MISI DAN TUJUAN

### VISI

Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia Dalam Melayani Masyarakat Untuk Mendukung Tercapainya: **"Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong"**

### MISI

1. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan Dioperasionisasikan Dengan Berorientasi Terhadap Pembangunan yang Berkelanjutan yang Mencakup Aspek Ekonomi, Aspek Lingkungan, Dan Aspek Sosial
2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan Dan Penataan Ruang

### MOTTO

**"Menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing"**

@kantahmakassar f @kantahmakassar @kantahmakassar Kantah Makassar

KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan

Lampiran 2. Wawancara dengan pegawai BPN





Lampiran 3. Wawancara dengan Masyarakat yang sedang berada di kantor BPN







Lampiran 4. Kondisi Fisik kantor BPN kota Makassar



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR

وَأَسْأَلُ اللَّهَ بِحَبْلِ مُحَمَّدٍ رَسُوْلِهِ  
وَأَسْأَلُ اللَّهَ بِحَبْلِ مُحَمَّدٍ رَسُوْلِهِ

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alaeddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865388 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

---

09 October 2024 M  
06 Rabiul Akhir 1446

Nomor : 5089/05/C.4-VIII/X/1446/2024  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1036/FSP/A.I-VIII/X/1446/2024 tanggal 9 Oktober 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : A IRFAN AFANDI  
 No. Stambuk : 10561 1128819  
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

**"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT HAK MILIK ATAS TANAH DI BADAN PERTANAHAN KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 Oktober 2024 s/d 15 Desember 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaasan

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,  
  
 Wah. Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM 1127761




082347512917

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

  
**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor : 25948/S.01/PTSP/2024  
 Kepada Yth.  
 Kepala Badan Pertanahan Nasional  
 Kota Makassar

Lampiran :  
 Perihal : Izin penelitian

Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5087/05/C.4-VIII/X/1446/2024 tanggal  
 09 Oktober 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **A. IRFAN AFANDI**  
 Nomor Pokok : 105611128819  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar  
 PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI,  
 dengan judul :

**"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan  
 Pertanahan Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 23 Oktober s.d 23 November 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud  
 dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 12 Oktober 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**


**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip. 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,  
 2. Peringgal.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : A. Irfan Afandi

Nim : 105611128819

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	6 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %


Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 16 Januari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nursmah, S.Hum., M.I.P.  
NBM: 964 591

## A. IRFAN AFANDI 105611128819 BAB I

ORIGINALITY REPORT

**10%** SIMILARITY INDEX  
**8%** INTERNET SOURCES  
**4%** PUBLICATIONS  
**1%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.123dok.com Internet Source	3%
2	Mia Merlina, Sri Sutjiatmi. "Efektivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tegal dalam Penertiban Sertifikat Tanah", Indonesian Governance Journal : Kajian Politik-Pemerintahan, 2019 Publication	3%
3	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
4	Achmad Tarmizi, Shieta. "PELATIHAN PENINGKATAN MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA BAGI TENAGA KESEHATAN RUMAH SAKIT PENA 98", Jurnal Abdi Masyarakat Multidisiplin, 2023 Publication	1%
5	ejournal.radenintan.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1%

## A: IRFAN AFANDI 105611128819 BAB II

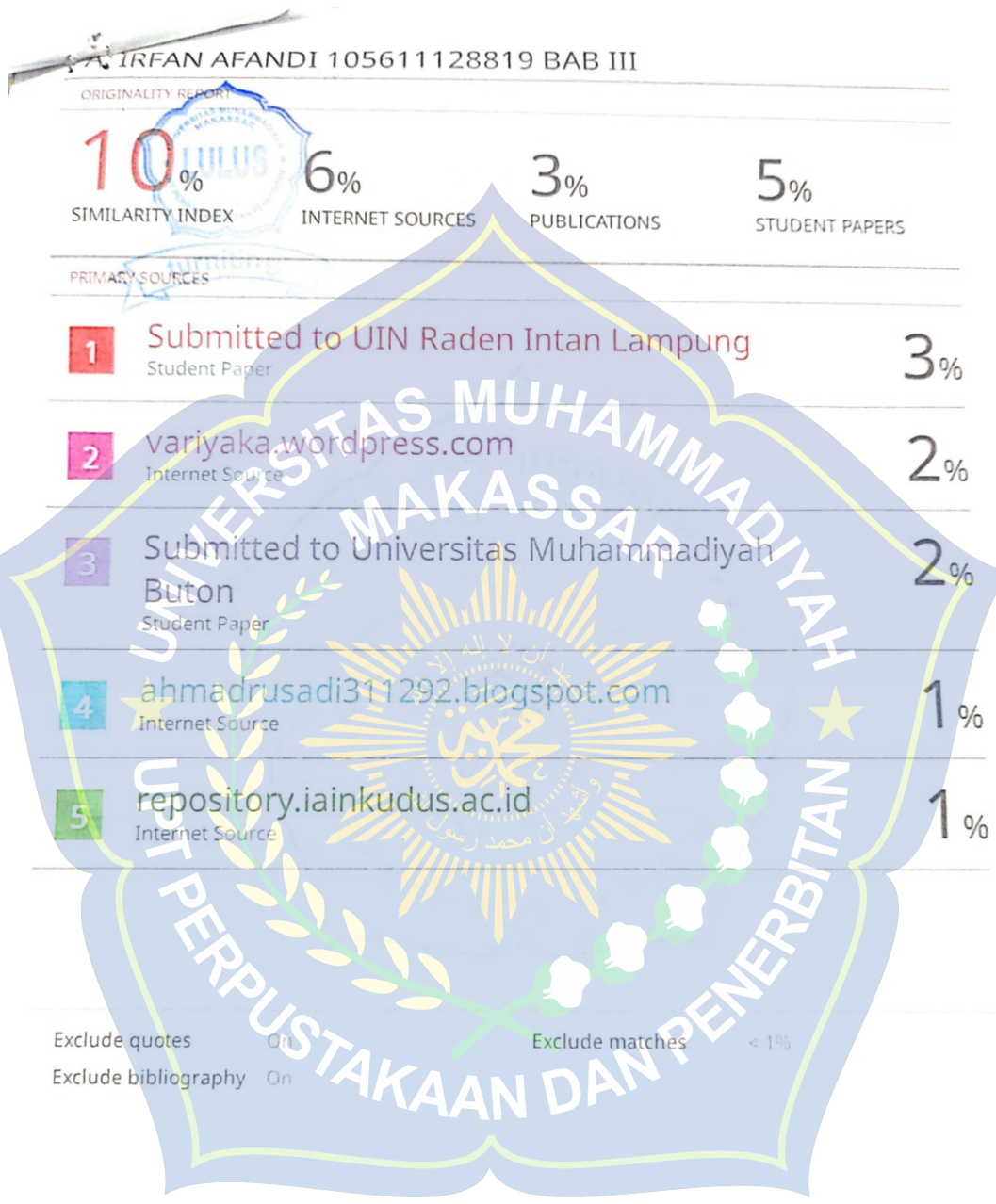
ORIGINALITY REPORT

6% SIMILARITY INDEX  
 6% INTERNET SOURCES  
 4% PUBLICATIONS  
 3% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES.....

1	Submitted to Universitas Tidar Student Paper	2%
2	www.slideshare.net Internet Source	1%
3	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
4	id.scribd.com Internet Source	1%
5	ejournal.unsub.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes  On Exclude matches  < 1%  
 Exclude bibliography  On





A. IRFAN AFANDI 105611128819 BAB IV

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

A table listing primary sources. It includes two entries: '1 digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source 6%' and '2 indeksnews.com Internet Source 1%'. A large watermark of the UPT Perpustakaan dan Penerbitan logo is overlaid on the page.

1	digilibadmin.unismuh.ac.id	Internet Source	6%
2	indeksnews.com	Internet Source	1%

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  1%

A. IRFAN AFANDI 105611128819 BAB V

ORIGINALITY REPORT

0% LULUS  
SIMILARITY INDEX

0% INTERNET SOURCES

0% PUBLICATIONS

0% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A.Irfan Afandi. Penulis lahir di Pattuku, 20 maret 1998. Anak 2 dari lima (4) bersaudara buah kasih dari pasangan A.Darmawangsa dan Sitti naica. Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal di SDN 293 Pattuku pada tahun 2011.sekolah Menengah Pertama

di MTS 21 Pattuku dan tamat pada tahun 2014 kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah atas di SMA Al Jame'ah pattuku pada tahun 2014 dan tamat pada tahun 2017. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi melalui jalur Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) dan diterima di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara program Studi Strata 1 (S1). Pada tahun 2025 penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul "**Kualitas Pelayanan publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah Badan Pertanahan Nasional di Kota Makassar**"