

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PONOROGO

Edwin Indra Nugraha¹, Slamet Muchsin², Taufiq Rahman Ilyas³

Jurnal Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : unisma123@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ponorogo merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mencapai pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan observasi dan informasi dari data sekunder yang didapatkan oleh penulis diduga terdapat beberapa permasalahan yakni, faktor sumber daya manusia dan infrastruktur yang kurang memadai dalam menunjang proses pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik analisa data model Milles Huberman yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan melakukan penarikan kesimpulan. Untuk menganalisa Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo yang dilakukan peneliti, yakni didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (dalam bukunya Wiwik Sulistyowati, 2018:27) yang terdiri dari 10 (sepuluh) indikator yaitu Tangibles, Reability, Responsiveneess, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding. Kemudian faktor pendukung dan penghambat dari efektifitas pelayanan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo berdasarkan analisis efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo ditemukan beberapa catatan penting yakni, aspek security yakni keamanan data masih belum aman karena ada beberapa berkas yang hilang sehingga pemohon harus menyerahkan data lagi. Selanjutnya faktor pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pengurusan sertifikat tanah itu sendiri masyarakat terkadang kurang begitu memahami persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan bagaimana mekanisme persiapannya sementara Badan Pertanahan Kabupaten Ponorogo sudah menginfokan dengan sejalas jelasnya.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, Pengurusan Sertifikat Tanah

Pendahuluan

Perkembangan zaman yang semakin maju mengakibatkan tuntutan pemenuhan di institusi birokrasi semakin besar. Oleh karena itu, aparatur negara seringkali memegang tanggung jawab ganda untuk dapat memenuhi pelayanan masyarakat. Namun, banyaknya keluhan dari masyarakat pada menurunnya kualitas pelayanan menjadi alasan yang membuktikan belum 100% terpenuhi pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi.

Instansi publik telah menerapkan inovasi pelayanan sebagai upaya mengatasi permasalahan yang muncul. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, lebih mudah dan terjangkau. Bukan rahasia lagi apabila ingin mendapatkan keistimewaan pada pelayanan yang didapat harus memiliki kedekatan khusus dengan pejabat birokrasi. Hal ini tercermin dari aksesibilitas dan

kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Namun kenyataannya hak masyarakat ataupun individu untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari sebuah instansi pemerintah terasa belum sesuai harapan, termasuk pada pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN). Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2001, BPN bertanggung jawab melaksanakan fungsi pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Selain itu, Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional, yang menjelaskan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan BPN. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik.

BPN Kabupaten Ponorogo merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melaksanakan urusan pemerintah di bidang pertanahan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang diubah beberapa kali, terakhir dengan peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah. Kemudian dijabarkan pada Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi beserta tata kerja dinas pertanahan.

Dari data yang penulis temukan dari beberapa berita di media dan dipertegas dengan observasi lapangan, penulis menemukan tiga permasalahan dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Ponorogo. Pertama, kurang ramahnya pegawai dalam proses pelayanan poengurusan sertifikat tanah yg diajukan masyarakat. Kedua, adanya dugaan pungli yang dilakukan oleh petugas BPN dalam pengurusan tanah di Sawoo Ponorogo (DetikJatim). Ketiga, adanya dugaan pungli yang dilakukan oleh petugas BPN dalam pengurusan tanah di Sawoo Ponorogo (DetikJatim).

Permasalahan yang timbul pada saat ini merupakan realita pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo terbukti dari data dan banyaknya pengaduan baik secara langsung maupun melalui media massa. Maka menjadi suatu keharusan bagi BPN Kabupaten Ponorogo untuk akuntabel dalam memberikan pelayanan kepengurusan yang bisa memuaskan masyarakat sehingga terciptanya kepercayaan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh instasi BPN Kabupaten Ponorogo.

Tinjauan Pustaka

A. Efektivitas

Siagian (2001:24) menjelaskan efektivitas adalah “pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa pada kegiatan yang dilakukan”. Mahmudi (2005:92) mendefinisikan “*effetiveness as a relationship between outputs anda objectives the greater the contribution of outputs to the achievement of goals, the more effective the organization program or activity.*” Jadi fokus efektivitas pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Pendapat lain yakni Kurniawan (2005:109) mengatakan “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tujuan, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak

adanya terkesan atau ketegangan diantara pelaksananya”.

B. Pelayanan

Moenir (2010:26) menjelaskan pelayanan adalah “*activities carried out by a person or group of people on the basis of material factors through certain system, procedure anda methods in ordes to fulfil the interest of others in accordance with their rights.*” Oleh karena itu, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, yang selanjutnya dapat disebut sebagai proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin berkesinambungan yang meliputi kehidupan orang lain dalam masyarakat.

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009:243) adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintah, karena salah satu bentuk tanggungjawab pemerintah, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebab pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani juga bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada *public* atau masyarakat”. Menurut Lewis dan Gilman (2005) (dalam Hayat, 2017:26), bahwa “pelayanan publik adalah kepercayaan publik, pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada”.

C. Efektivitas Pelayanan

Tjiptono & Diana (2005:11). Menjelaskan bahwa “untuk mencapai efektivitas pelayanan maka kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi harus memperhatikan kepuasan dari si penerima pelayanan”. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengguna layanan baik melalui pelayanan teknis maupun administrative (Dwiyanto 2006:144).

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) untuk mencapai sebuah efektivitas pelayanan yang maksimal terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang terletak pada sepuluh dimensi yaitu:

1. Reliability

Merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

2. Responsiveness

Merupakan respon pelayanan atau pelayanan pembeli yang cepat dan

3. *Competence*
Penyedia jasa layanan mempunyai penguasaan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan baik.
4. *Credibility*
Kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan untuk menyampaikan layanan dengan baik dan benar.
5. *Security*
Pelanggan mempunyai kebebasan terhadap resiko serta gangguan.
6. *Courtesy*
Pemberian pelayanan harus dengan etika sopan santun dan keramahan.
7. *Communication*
Kemampuan dalam penyajian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan mau mendengarkan masukan dari mereka.
8. *Understanding*
Pemberi layanan Berusaha mengenal pelanggan dengan baik serta mengerti kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
9. *Access*
Yakni adanya pelayanan di mana penerima dapat dengan mudah menghubungi pemberi layanan.
10. *Tangible*
Merupakan kualitas fisik, dari pelayanan yang diberikan. Berupa alat atau fasilitas yang tersedia untuk pelanggan.

D. Sertifikat Tanah

Pada Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) menjelaskan bahwa untuk menjamin kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah, maka tanah perlu didaftarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

Sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Data fisik (pemetaan) meliputi letak tanah, batas-batas tanah, luas tanah dan bangunan/tanaman yang ada di atasnya. Sedangkan data yuridis berupa status tanah (jenis haknya), subjeknya, hak-hak pihak ketiga yang membebaninya dan jika terjadi peristiwa hukum atau perbuatan hukum, wajib didaftarkan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Disebut pendekatan kualitatif karena penelitian ditujukan untuk mengeksplorasi suatu fenomena di lapangan dengan mendeskripsikan sejumlah masalah yang akan diteliti. Sugiyono (2013:9) menerangkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.

Fokus Penelitian

Ada dua fokus dalam penelitian ini yakni :

1. Efektivitas pelayanan pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang diukur dengan menggunakan :
 - a. *Tangible*
 - b. *Reability*
 - c. *Responsiveness*
 - d. *Security*
 - e. *Competence*
 - f. *Credibility*
 - g. *Courtesy*
 - h. *Communication*
 - i. *Access*
 - j. *Understanding*
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang :
 - a. Faktor Internal
 - b. Faktor Eksternal

Lokasi Dan Situs Penelitian

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Nasional (Kantah) Ponorogo yang terletak di Jalan Pramuka Dusun Sultanagung, Ronowijayan, Kecamatan Siman, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411. Sebagai instansi yang melakukan pelayanan publik dibidang pertanahan. Sedangkan situs penelitian ini adalah letak sebenarnya dimana peneliti mengadakan penelitian untuk mendapatkan data yang akurat serta benar-benar diperlukan dalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Teknik Wawancara
2. Teknik Observasi
3. Teknik Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di BPN Kabupaten Ponorogo

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten (BPN) Ponorogo bertugas memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah bagi masyarakat. Pelayanan yang baik tentu akan memberikan dampak yang baik pula bagi pemerintah, khususnya Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo maupun masyarakat itu sendiri. Untuk mengukur efektivitas dari kualitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah peneliti akan melihat dari berbagai aspek, menurut pandangan Zithmal, Parasuraman & Berry dalam bukunya Wiwik Sulistyowati (2018:27) dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas ada beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :

a. Tangibles

Aspek *tangibles* ini meliputi sarana dan prasarana seperti komputer, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kemudahan proses sehingga ketersediaan sarana dan prasarana yang baik serta memadai diharapkan mampu memberikan dampak yang baik bagi pelayanan di masyarakat.

Berdasar pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo secara *tangibles* dapat dikatakan sudah cukup efektif hal ini dibuktikan dengan ukuran kantornya yang *representative* dan cukup luas untuk menampung pemohon yang mengantri. Fasilitas yang cukup memadai, sarana dan prasarana yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo bisa dikatakan cukup terfasilitasi hal ini dibuktikan dengan temuan peneliti lapangan yakni, peralatan, personel serta alat-alat komunikasi tersedia serta bisa difungsikan dengan baik seperti komputer, wifi, printer.

b. Reability

Dari segi aspek *reability* kehandalan pegawai bisa dikatakan sudah cukup baik. kemampuan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo dalam melakukan pelayanan pengurusan sertifikat tanah sudah baik dengan menggunakan acuan pada tiga aspek yakni ketelitian, kecermatan dan ketepatan sangat diperhatikan dalam melakukan pengurusan Pelayanan pengurusan sertifikat tanah.

c. Responsiviness

Pada aspek ini, respon pegawai dapat dikatakan sudah baik. Dapat dilihat dari daya tanggap tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo. Proses pelayanan pengurusan sertifikat tanah

terdapat rasa tanggung jawab dari pemberi jasa pelayanan yakni para pegawai BPN Kabupaten Ponorogo dalam kesiapan dan kesigapan membantu sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Competence

Pada aspek *competence* sumber daya manusia yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo keseluruhan pegawai yang ada cukup memiliki pengetahuan yang baik baik dari segi penguasaan Teknologi Informasi, Software dan kebutuhan masyarakat lainnya. Sumber daya manusia yang ada mampu melakukan pelayanan dengan kompetensi bidang masing masing selain ditunjang dengan pegawai yang memiliki usia masih muda serta berpendidikan yang lebih tinggi dari pegawai yang lebih tua.

e. Credibility

Dari segi *credibility*, BPN Kabupaten Ponorogo dalam kasus pelayanan pengurusan sertifikat tanah sudah cukup baik. Pegawai yang ada pada BPN Kabupaten Ponorogo sudah mengerjakan setiap beban pekerjaan pengurusan sertifikat tanah sebagaimana mestinya. Kemudian untuk waktu jam kerja terutama bagian pelayanan telah melakukan pekerjaan dengan giat dan rajin sesuai dengan tupoksinya masing masing, para pegawai datang dan pulang sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.

f. Courtesy

Untuk sikap sopan santun dan perilaku pegawai yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo disaat memberikan layanan sertifikat tanah kepada masyarakat keramahan dari pegawai itu sendiri sudah sesuai dengan prosedur yakni, dengan menghargai setiap keluhan yang diberikan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan pemamaparan dari masyarakat itu sendiri selaku penerima pelayanan yang menyatakan bahwa selama melakukan pelayanan pengurusan pengurusan sertifikat tanah pegawai yang ada bersikap ramah tamah dan sopan. Selain itu pegawai yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo ketika melakukan pelayanan tidak membedakan dalam artian siapapun yang datang akan dibantu dalam mengurus dokumen. Sikap sopan santun, ramah dan tidak membedakan menjadi salah satu penunjang bagi kenyamanan masyarakat ketika melakukan pelayanan. Kenyamanan masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk menjadikan suatu pelayanan yang baik dan berkualitas.

g. Security

Untuk aspek *security* pada pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang ada di BPN Ponorogo bisa dikatakan belum aman. Hal ini dibuktikan dengan meskipun jaminan keamanan sertipikat sesuai data yang di ajukan oleh masyarakat pemohon mengacu pada Peraturan Undang-Undang yang berlaku dan tidak ada kasus seperti di desa kota lain dimana ditemukan adanya penomoran ganda untuk satu nomor pemohon di isi dua sampai tiga orang pemohon sebagai ajuan pengurusan sertifikat tanah cadangan apabila pemohon berani mengeluarkan tambahan biaya untuk pengurusan sertifikat tanah tersebut. Namun ada sedikit masalah pada proses penginputan ulang data dimana berkas ajuan hard copy milik si pengaju pengurusan sertifikat tanah ada beberapa yang hilang sehingga diminta untuk menyetorkan berkas ulang sebagai ajaun validitas kembali.

h. Access

Dari temuan analisa di lapangan untuk segi *acces* dalam pengurusan sertifikat tanah yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo dapat dikatakan mudah dijangkau dan dari segi kemudahan pegawai yang ada dapat dengan mudah untuk ditemui dikarenakan adanya empat orang staff bagian pelayanan yang apabila salah satu tidak bisa masuk masih ada beberapa staff yang lain serta adanya jam kerja yang sesuai dengan instruksi dari ketentuan yang ada sudah sesuai.

i. Communication

Dari segi komunikasi khususnya pemberian informasi kepada masyarakat dari analisa ditemukan dilapangan bisa dikatakan cukup baik. Mengenai syarat dan prasyarat yang dibutuhkan masyarakat untuk ajuan pengurusan sertifikat tanah masyarakat merasa bahwa dalam memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan sudah dijelaskan dengan detail Informasi tambahan dan juga penjelasan administratif disampaikan dengan baik sesuai instruksi sehingga masyarakat dapat menerima informasi dengan baik sesuai dengan yang sedang dibutuhkan dan apa yang akan dipersiapkan untuk ajuan pengurusan sertifikat tanah tersebut.

j. Understanding

Aspek *understanding* pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang ada di BPN Ponorogo, pegawai bisa dikatakan sudah memahami akan kebutuhan masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengajuan pengurusan sertifikat tanah. Sikap petugas pelayanan atau pegawai yang ada sudah menunjukkan yakni, berusaha memahami akan kebutuhan yang sedang dibutuhkan oleh

masyarakat dengan upaya memberikan pengertian sejelas jelasnya apa saja yang harus dilakukan dalam persiapan khususnya syarat syarat yang dibutuhkan dalam ajuan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo melalui berbagai macam informasi baik dari media sosial atau lainnya.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di BPN Kabupaten Ponorogo

Faktor Pendukung

Dari temuan peneliti dilapangan yang menjadi faktor pendukung dari efisiensi pelayanan faktor pendukung yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo adalah dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dari segi usia maupun pendidikan yang diharapkan dapat mudah memahami kebutuhan masyarakat, kemudian disediakanya alat kerja kantor beserta infrastrukturnya dan juga kemajuan teknologi seperti komputer yang sangat dibutuhkan untuk melakukan online data sebagai tahapan selanjutnya yang dinilai mampu untuk mendukung suatu pelayanan bisa berjalan dengan baik dan berkualitas.

Faktor Penghambat

Dari temuan peneliti dilapangan yang menjadi bahwasanya faktor penghambat dari efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo adalah lebih kepada faktor pengetahuan dan kepahaman masyarakat tentang pengurusan sertifikat tanah itu sendiri karena beberapa masyarakat mengira pengurusan sertifikat tanah itu untuk semua kalangan dan tidak ada kuota, selain itu masyarakat terkadang kurang begitu memahami persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan bagaimana mekanisme persiapanya sementara BPN Kabupaten Ponorogo sudah menginfokan dengan sejelas jelasnya.

Kesimpulan

Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di BPN Kabupaten Ponorogo

Berdasar hasil penelitian yang sudah dijelaskan pada bab pembahasan, dan sepuluh indikator menurut pandangan Zithmal, Parasuraman & Berry dalam bukunya Wiwik Sulistyowati (2018:27) pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Ponorogo;

Secara *tangibles* dapat dikatakan cukup efektif, dibuktikan dengan ukuran kantornya yang *representative*, luas, dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Aspek *reability* kehandalan pegawai bisa dikatakan sudah cukup baik. Dibuktikan dengan ketepatan serta kecermatan pada proses pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang dilakukan kepada masyarakat. Aspek *responsive* daya tanggap pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo dapat

dikatakan baik hal ini dibuktikan bahwa pegawai kantor BPN Kabupaten Ponorogo sudah tanggap dan responsif saat pelayanan berlangsung.

Aspek *competence* dari sumber daya manusia pada BPN Kabupaten Ponorogo keseluruhan pegawai yang ada cukup memiliki pengetahuan yang baik hal ini dibuktikan dengan penguasaan teknologi informasi yang cukup baik. Aspek *credibility* yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo dalam kasus pelayanan pengurusan sertifikat tanah sudah cukup baik, dibuktikan adanya pegawai yang ada sudah mengerjakan setiap beban pekerjaan dikerjakan sesuai sebagaimana mestinya. Aspek *courtesy* perilaku pegawai BPN Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan prosedur yakni, dengan menghargai setiap keluhan yang diberikan masyarakat.

Aspek *security* pada pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo bisa dikatakan belum aman sepenuhnya hal ini dibuktikan dengan berkas ajuan *hard copy* milik si pengurus sertifikat tanah ada beberapa yang hilang sehingga diminta untuk menyetorkan berkas ulang sebagai ajuan validitas kembali.

Dari segi *acces* yang ada di BPN Kabupaten Ponorogo dapat dikatakan mudah dijangkau dibuktikan dengan kemudahan pegawai yang ada dapat dengan mudah untuk ditemui. Dari segi komunikasi khususnya pemberian informasi kepada masyarakat dari temuan dilapangan sudah cukup baik, dibuktikan dengan kemudahan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Aspek *understanding* pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang ada di Kantor BPN Kabupaten Ponorogo pegawai bisa dikatakan sudah memahami sejauh mana kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di BPN Kabupaten Ponorogo

Dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Ponorogo terdapat beberapa faktor pendukung yaitu pertama, adanya sumber daya manusia yang memadai dari segi usia maupun Pendidikan sehingga dapat mudah memahami akan kebutuhan masyarakat. Kedua, tersedianya alat kantor beserta infrastruktur dan juga kemajuan teknologi seperti komputer yang mendukung pelayanan bisa berjalan dengan baik dan berkualitas.

Sedangkan faktor penghambat dari efektivitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah

yakni lebih kepada faktor pengetahuan dan kephahaman masyarakat tentang PTSL itu sendiri karena beberapa masyarakat mengira bahwasanya PTSL itu untuk semua kalangan dan tidak ada kuota, selain itu masyarakat terkadang kurang begitu memahami persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan bagaimana mekanisme persiapannya.

Saran

Terdapat dua saran yang dapat penulis berikan pada penelitian ini, yaitu :

1. Sebaiknya pihak kantor BPN Kabupaten Ponorogo dapat mempertahankan kinerjanya dengan lebih baik lagi.
2. Sebaiknya pihak kantor BPN Kabupaten Ponorogo memberikan sosialisasi mengenai pengurusan sertifikat tanah kepada warga Kabupaten Ponorogo perlu lebih diefektifkan dengan pemberian informasi yang lebih jelas dan detail karena masih banyak dijumpai masyarakat yang salah persepsi dalam hal administrasi.

Daftar Pustaka

- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Instruksi Presiden (Inpres) No. 2 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).
- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pustaka.
- Moenir, A.S. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Republik Indonesia. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Siagian, P. Sondang. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyowati, wiwik. 2018. Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo : Cetakan Pertama Agustus 2018, Umsida Press.
- Tjiptono. 2005. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Andi offset