



Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar

Vita Alfiana^{1*}, Wydha Mustika Maharani², Novita Setyoningrum³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Balitar, Indonesia

E-mail : vitaalfiana2@gmail.com¹, wydhamustika7@gmail.com², davafadil22@gmail.com³

Alamat: Jl. Majapahit No.2- 4, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66137

Korespondensi penulis: *vitaalfiana2@gmail.com

Abstract. A land certificate is legal and very important proof of land ownership. Therefore, people need to look after and maintain it well. However, there are still cases where the certificate is lost, so the land owner needs to make an application to obtain a replacement certificate at the local National Land Agency. In the certificate replacement process, there are several obstacles, such as the high costs for publication in the mass media, the length of bureaucracy that the applicant must go through, the long time required to complete the service, and the large number of documents that the applicant must submit. This research aims to evaluate the quality of service in the process of issuing replacement certificates at the Blitar City National Land Agency and identify the obstacles faced in this process. This research uses qualitative methods whose results will be processed into descriptive data. The data collected includes primary data obtained from interviews and observations, as well as secondary data obtained from literature reviews. The data collection process was carried out through interviews, direct observation and documentation. The results of this research are based on a series of analysis processes from interview data, observation and documentation, showing that the quality of replacement certificate issuance services at the Blitar City National Land Agency is good. Judging from the five indicators of service quality used, namely *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy*. There are obstacles faced, namely the occurrence of errors in the KKP system which is used to process all types of services, obstacles in making the oath agenda schedule which can hinder the completion of services

Keywords: Service Quality, Issuance Of Replacement Certificates, BPN

Abstrak. Sertifikat tanah merupakan bukti kepemilikan tanah yang sah dan sangat penting. Oleh karena itu, masyarakat perlu menjaga dan memeliharanya dengan baik. Meski demikian, masih terdapat kasus di mana sertifikat tersebut hilang, sehingga pemilik tanah perlu membuat permohonan untuk mendapatkan sertifikat pengganti di Badan Pertanahan Nasional setempat. Dalam proses penggantian sertifikat, terdapat beberapa kendala, seperti tingginya biaya untuk publikasi di media massa, panjangnya birokrasi yang harus dilalui oleh pemohon, lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan, serta banyaknya dokumen yang harus disertakan oleh pemohon. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam proses penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar serta melakukan identifikasi terkait kendala-kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang hasilnya akan diolah menjadi data deskriptif. Data yang dikumpulkan mencakup data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi, serta data sekunder yang didapatkan dari kajian literatur. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini berdasarkan rangkaian proses analisis dari data wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar sudah baik. Dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adanya kendala yang dihadapi yaitu terjadinya error dalam sistem KKP yang digunakan untuk memproses semua jenis layanan, kendala dalam pembuatan jadwal agenda sumpah sehingga dapat menghambat penyelesaian layanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penerbitan Sertifikat Pengganti, BPN

1. LATAR BELAKANG

Instansi pemerintah adalah organisasi atau lembaga yang didirikan oleh pemerintah untuk menjalankan fungsi administratif, pelayanan publik, dan tugas pemerintahan dalam bidang pertanahan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kualitas pelayanan publik yang sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas tersebut. Konsep kualitas pelayanan bisa dipahami melalui perilaku konsumen, yang meliputi cara mereka mencari, membeli, menggunakan, dan menilai produk atau layanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Ibrahim menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang mencakup produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitas dilakukan saat pelayanan publik diberikan (Ibrahim, 2008). Goetsch & Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dianggap berkualitas jika dapat menawarkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Lailul Mursyidah, 2020). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan, baik internal maupun eksternal, dalam memenuhi kebutuhan atau harapan mereka. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh aparatur pemerintah, diperlukan kriteria yang dapat menentukan apakah pelayanan tersebut baik atau buruk, serta apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak.

Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas urusan pertanahan. Dengan adanya Badan Pertanahan Nasional (BPN) pemerintah dapat mengawasi dan memberikan pelayanan terkait segala bentuk urusan yang berkaitan dengan pertanahan. Penerbitan sertifikat pengganti adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional. Sertifikat pengganti ini merupakan bukti kepemilikan hak yang diterbitkan ulang oleh Badan Pertanahan Nasional. karena sertifikat yang lama telah mengalami kerusakan, hilang atau pembaharuan blangko sertifikat. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1999 penerbitan sertifikat pengganti dapat dilakukan atas permohonan pemegang hak. Tujuan penggantian sertifikat adalah untuk mengganti sertifikat yang rusak, hilang, masih menggunakan blangko yang sudah tidak berlaku, atau tidak diserahkan kepada pembeli dalam lelang eksekusi. Untuk mengganti sertifikat yang hilang, pemegang hak harus memberikan pernyataan di bawah sumpah. Sumpah ini harus diambil oleh pemegang hak di hadapan Kepala Kantor Pertanahan atau pejabat yang ditunjuk terkait dengan hilangnya sertifikat tersebut.

Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam penerbitan sertifikat pengganti karena hilang telah termuat dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010. Dengan diterapkannya SOP tersebut pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar menjadikan proses pelayanan penerbitan sertifikat pengganti karena hilang dapat berjalan dengan teratur dan lancar sehingga menimbulkan rasa kepuasan pemohon layanan terhadap layanan yang diberikan, dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar dinilai memuaskan. Penilaian itu didasari oleh pendapat yang diberikan oleh penerima layanan selama mendapatkan pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional.

Terdapat beberapa penelitian telah membahas kualitas layanan dalam penerbitan sertifikat pengganti di Badan Pertanahan Nasional, termasuk studi yang dilakukan oleh Hiskia C.M. Sapioper, Marlina Flassy, dan Ilham (2020) dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa layanan di BPN Kabupaten Jayapura masih menghadapi kendala, seperti fasilitas yang tidak memadai, ruang pelayanan yang sempit, serta ketidakhadiran kotak pengaduan dan panel informasi. Banyaknya pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan BPN Kabupaten Jayapura masih belum terpenuhi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ikhwal Mauliza, Fadhil Ilhamsyah, Hasanuddin (2021) menemukan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh BPN Kabupaten Nagan Raya kepada masyarakat dinilai masih kurang memuaskan, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian. BPN Kabupaten Nagan Raya sering kali meminta perpanjangan waktu untuk proses penerbitan sertifikat. Selain masalah ketepatan waktu, biaya pelayanan juga belum sesuai dengan standar yang berlaku, karena masyarakat seringkali dikenakan biaya tambahan untuk transportasi petugas.

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar. Tidak hanya itu dalam penelitian ini juga akan dilakukan analisa terkait kendala yang dialami dalam proses penerbitan sertifikat pengganti tersebut. Penelitian ini dapat dibandingkan dengan studi lain yang juga mengeksplorasi kualitas layanan dalam penerbitan sertifikat tanah di berbagai daerah. Perbandingan ini kemudian akan memberikan pandangan yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan di berbagai lokasi.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu hal memenuhi standar baik atau buruk, serta taraf atau mutu yang ada. Kualitas pelayanan mengacu pada bagaimana konsumen membeli, mencari, mengevaluasi, dan menggunakan produk layanan yang diharapkan dapat memenuhi kepuasan mereka. Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan jasa, manusia, produk, dan lingkungan di mana penilaian kualitas terjadi selama proses pelayanan. Untuk penerapan sistem kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan agar berhasil, penyelenggara harus memahami kendala yang ada dalam memberikan layanan. Kendala umum dalam pengembangan kualitas pelayanan termasuk ketidakmampuan pemberi layanan untuk mengubah budaya, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya perhatian terhadap pelanggan internal dan eksternal. Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, dibutuhkan komitmen dari seluruh birokrasi pemerintahan, yang diharapkan dapat mengurangi kendala-kendala tersebut.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Dimensi-dimensi tersebut adalah Tangibles, yang mencakup modernitas peralatan, kerapian petugas, kelengkapan peralatan penunjang, serta daya tarik fasilitas yang digunakan; Reliability, yang mengukur kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya, tepat waktu, konsisten, dan tanpa kesalahan; Responsiveness, yang mengacu pada kemampuan untuk menyediakan pelayanan secara tepat, cepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen; Assurance, yang merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen, menjaga kerahasiaan, dan menjawab pertanyaan; dan Empathy yang berarti petugas harus dapat memberikan perhatian individu kepada konsumen, memahami keinginan mereka, dan berinteraksi dengan mereka secara personal (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang hasilnya akan dianalisis menjadi data deskriptif. Dalam penelitian ini terdapat dua sumber yang terdiri dari data primer, yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diambil dari kajian literatur. Pada proses pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles et al., (2014) yaitu meliputi kegiatan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data.

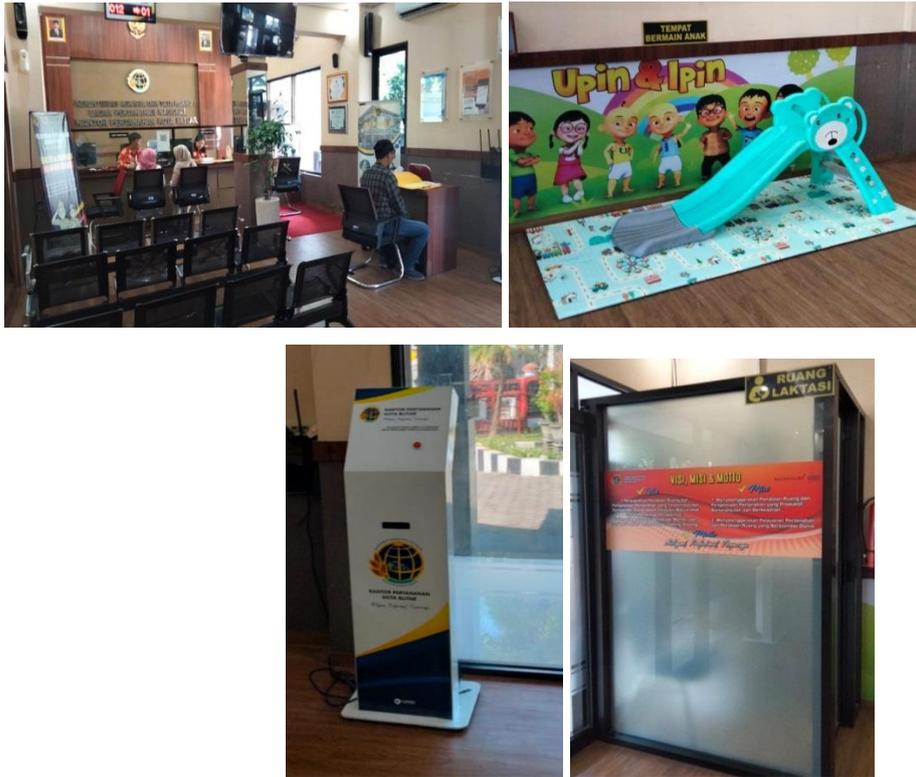
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam bentuk barang atau jasa. Layanan ini juga berfungsi sebagai sarana untuk mengevaluasi kinerja pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat pengganti di Badan Pertanahan Nasional merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Pelayanan berkualitas tidak hanya meliputi kecepatan dan ketepatan dalam proses penerbitan, tetapi juga kesesuaian dengan prosedur standar yang berlaku, serta keramahan pegawai dalam memberikan layanan. Penilaian terhadap kualitas layanan ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap sertifikat pengganti yang diterbitkan dapat memenuhi harapan pemohon secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar akan dianalisis menggunakan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dengan lima indikator penilaian yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*).

A. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbita Sertifikat Pengganti

1) *Tangibles*

Bukti fisik atau tangibles adalah kemampuan suatu perusahaan atau instansi untuk memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan serta kondisi sarana dan prasarana fisik, termasuk lingkungan sekitarnya, menjadi bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Di Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar, bukti fisik pelayanan terlihat melalui fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, serta penampilan pegawai. Untuk mendukung kelancaran dan menjamin kualitas pelayanan keberadaan perangkat keras dan perangkat lunak memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar melengkapi institusinya dengan beberapa peralatan perangkat keras yakni meja, kursi, ruang tunggu, loket prioritas, TV, AC, mesin nomor antrian, kamar mandi, tempat parkir yang luas, tempat parkir untuk penyandang disabilitas, ruang laktasi, dan taman bermain anak. Sedangkan untuk perangkat lunak seperti komputer dan aplikasinya (KKP). Tidak hanya fasilitas saja yang memadai, namun penampilan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar dalam memberikan pelayanan juga selalu sopan dan rapi.



Gambar 1. Ruang Pelayanan dan Fasilitas

Sumber : Data sekunder, 2024

Berdasarkan data yang ditampilkan pada gambar 1 dapat disimpulkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar telah menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kinerja serta meningkatkan kenyamanan penerima layanan. Hal ini menunjukkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar telah memenuhi indikator tangibles dengan baik. Sesuai dengan teori Parasuraman-Berry (1990), tangibles mencakup bukti fisik seperti fasilitas, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2) *Reliability*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan pemberi jasa dalam menyediakan layanan yang dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya serta dapat memenuhi harapan penerima layanan terkait ketepatan waktu penyelesaian layanan konsistensi layanan bagi semua pemohon tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi. Bentuk kecermatan petugas Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan layanan penerbitan sertipikat pengganti yakni ketika dilakukannya pengecekan berkas yang dilampirkan oleh pemohon ketika

mengajukan pelayanan penerbitan sertifikat pengganti. Apabila didapati kurangnya berkas yang harus dilampirkan oleh pemohon maka petugas Badan Pertanahan Nasional akan menginformasikan hal tersebut kepada pemohon. Kelengkapan berkas dapat memberikan pengaruh pada ketepatan waktu penyelesaian layanan. Dengan demikian kecermatan petugas dalam pengecekan berkas sangatlah penting.

Kehandalan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan merupakan kemampuan untuk dapat memberikan informasi yang akurat, jelas dan memadai terkait prosedur pelayanan. Kehandalan petugas dalam penyampaian informasi diperlukan guna dapat menyampaikan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan, sehingga dapat menjamin keamanan dan kepastian dalam proses pelayanan. Banyaknya jumlah kelengkapan berkas yang harus dilampirkan pada proses penerbitan sertifikat pengganti membuat beberapa pemohon layanan merasa kebingungan terkait bagaimana mendapatkan kelengkapan berkas tersebut. Untuk mengatasi permasalahan ini petugas Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar memberikan informasi yang jelas terkait bagaimana cara mendapatkan kelengkapan berkas tersebut. Seperti contoh lampiran surat kehilangan yang didapatkan dari kantor kepolisian, serta lampiran SKPT (Surat Keterangan Pendaftaran Tanah) yang didapatkan dari PPAT atau PPATS. Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar telah memenuhi indikator *reliability* dengan baik sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) bahwa dalam indikator *reliability* dapat berupa kecermatan dan standar pelayanan yang jelas.

3) *Responsiveness*

Responsiveness adalah kemampuan para pemberi layanan untuk dengan cepat dan tanggap membantu pemohon dalam memberikan layanan. *Responsiveness* mencakup kecepatan dan kesigapan pegawai dalam menangani masalah yang diajukan oleh pemohon. Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar, daya tanggap pegawai sangat penting untuk memberikan layanan yang memadai dan memenuhi aspirasi masyarakat. Sebagai lembaga publik yang menyediakan layanan, BPN Kota Blitar harus selalu peka terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, aparat harus berorientasi pada kepentingan publik, mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi. Daya tanggap Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar ditunjukkan dengan

cara bagaimana petugas merespons kebutuhan pemohon. Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam memberikan layanan kepada pemohon. Selain itu daya tanggap petugas Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar juga ditunjukkan ketika ada pemohon layanan yang datang dan menyampaikan keluhannya kemudian petugas akan menjelaskan terkait alur pelayan yang harus dilalui oleh pemohon. Pemohon atau penerima layanan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar memberikan tanggapan yang positif terkait ketanggapan petugas dalam memberikan layanan. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar telah memenuhi indikator *responsiveness* dengan baik sesuai dengan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) bahwa *responsiveness* merupakan kesanggupan untuk merespon semua keluhan pemohon layanan.

4) *Assurance*

Assurance atau jaminan merupakan jaminan yang diberikan oleh organisasi kepada penerima layanan. Dalam konteks standar pelayanan dan pengelolaan pertanahan, indikator ini dapat berkaitan dengan kompetensi petugas layanan atau Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar serta ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan. Sumber daya manusia yang memadai sangat penting bagi sebuah organisasi, terutama dalam hal pelayanan. Apabila kualitas sumber daya manusia atau petugas pelayanan tidak memadai, hal ini akan menghambat kelancaran proses pelayanan. Kompetensi petugas layanan, yang mencakup tingkat pendidikan mereka, sangat berpengaruh terhadap efektivitas proses pelayanan sertifikat tanah. Tingkat pendidikan petugas di Badan Pertanahan Nasional dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah |
|-------------------|---------------|
| Magister (S-2) | 3 |
| Sarjana (S-1) | 18 |
| Diploma | 11 |
| SLTA / Sederajat | 18 |
| SLTP / Sederajat | - |
| SD | - |

Sumber : Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar, 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dilihat bahwa dari total 50 pegawai yang bekerja di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar, tercatat 3 orang memiliki gelar Magister (S-2), 18 orang memiliki gelar Sarjana (S-1), 11 orang memiliki gelar Diploma, dan 18 orang berpendidikan SLTA atau setara. Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar, mayoritas sumber daya manusia memiliki kualifikasi pendidikan sebagai lulusan sarjana strata satu atau diploma, dengan hanya sedikit yang memiliki latar belakang pendidikan teknis khusus di bidang pertanahan. Meskipun demikian, BPN Kota Blitar terus menerus melakukan pembinaan dan peningkatan kompetensi bagi petugas pelayanan agar mereka lebih memahami tugas mereka serta aspek-aspek lain yang relevan, seperti persyaratan, prosedur, dan dasar-dasar teknis di bidang pertanahan.

Tidak hanya jaminan terkait kualitas SDM saja yang dipenuhi oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar, namun juga ada jaminan waktu penyelesaian layanan dan biaya layanan yang akan dibebankan kepada penerima layanan. Besarnya biaya publikasi terkadang cukup memberatkan bagi masyarakat yang kurang mampu, dengan adanya permasalahan tersebut Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar memberikan solusi dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu sehingga pemohon layanan dapat terbebas dari biaya publikasi. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar telah memenuhi indikator dengan baik sesuai dengan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml- Parasuraman-Berry (1990) teori milik Zeithaml-Parasuraman- Berry bahwa dalam indikator Assurance mencakup aspek jaminan kepastian biaya, jaminan ketepatan waktu penyelesaian layanan dan jaminan legalitas pelayanan

5) *Empathy*

Empathy adalah kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, dengan cara memahami dan merespons keinginan serta kebutuhan mereka. Dalam konteks pelayanan publik empati dapat ditunjukkan dengan cara memberikan fasilitas kepada pemohon atau penerima layanan untuk menyampaikan kritik dan saran selama mendapatkan pelayanan. Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar telah memenuhi indikator ini dengan cara memfasilitasi pemohon untuk menyampaikan keluhannya melalui survei terkait persepsi kualitas pelayanan yang telah disediakan maupun penyampaian keluhan melalui sistem atau web lapor atau penyampaian secara tertulis/bersurat. Responden pada survei ini yaitu pemohon yang telah mendapatkan pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar. Dengan adanya survei tersebut akan dijadikan sebagai bahan kajian untuk pengembangan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Survei persepsi kualitas pelayanan memuat sembilan indikator yakni persyaratan, prosedur, tarif atau biaya, waktu penyelesaian, produk layanan, respons, etika, sarana dan prasarana, dan yang terakhir yakni indikator konsultasi pengaduan. Hasil survei persepsi kualitas pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional periode Bulan Februari sampai dengan Bulan April dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

| No | Indikator Penilaian | Waktu Pelaksanaan | | |
|------------------|----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | | Februari | Maret | April |
| 1 | Persyaratan | 15.53 | 16.04 | 16.52 |
| 2 | Prosedur | 15.53 | 15.75 | 16.52 |
| 3 | Tarif Atau Biaya | 16.19 | 16.63 | 16.19 |
| 4 | Waktu Penyelesaian | 16.19 | 15.17 | 15.86 |
| 5 | Produk Layanan | 16.19 | 15.75 | 16.19 |
| 6 | Respons | 16.19 | 16.04 | 16.52 |
| 7 | Etika | 15.53 | 16.04 | 16.52 |
| 8 | Sarana Dan Prasarana | 16.19 | 15.75 | 16.52 |
| 9 | Konsultasi Pengaduan | 16.19 | 16.04 | 16.52 |
| Rata-tata | | 15.97 | 15.91 | 16.37 |

Sumber : Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar, 2024

Dari hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang telah dilakukan pada Bulan Februari sampai dengan Bulan April diperoleh data bahwa Bulan Maret 2024 mengalami penurunan sebesar 0.06 dari survei sebelumnya yang dilakukan

pada Bulan Februari yakni sebesar 15.97. Namun pada Bulan April mengalami kenaikan angka sebesar 0.46 jika dibandingkan dengan survei pada bulan Maret. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar selalu menunjukkan adanya peningkatan. Berdasarkan uraian menunjukkan bahwa Badan Pertanahan Nasional telah memenuhi indikator empathy dengan baik sesuai dengan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) bahwa empati adalah kemampuan untuk menjalin komunikasi yang efektif serta memahami kebutuhan pelanggan dengan baik.

B. Kendala Dalam Proses Penerbitan Sertifikat Pengganti

Kendala dalam proses penerbitan sertifikat pengganti karena hilang dapat muncul dari berbagai sumber, dapat dari pemohon maupun kendala dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar. Kendala yang pertama muncul pada bagian loket pendaftaran. Kendala ini berupa adanya error pada sistem KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) merupakan software atau sistem yang digunakan dalam seluruh aktivitas pelayanan pertanahan, dimulai dari pendaftaran hingga output atau hasil akhir layanan. Apabila terjadi error pada sistem KKP maka proses pelayanan dapat tertunda sampai sistem tersebut dapat kembali beroperasi dengan normal. Belum dilakukannya validasi bidang tanah juga dapat menjadi kendala dalam proses penerbitan sertifikat pengganti, hal ini dikarenakan jika suatu bidang tanah belum divalidasi maka loket pendaftaran tidak bisa melanjutkan proses pelayanan. Kendala selanjutnya yakni terkait pembuatan jadwal sumpah yang akan dilakukan oleh pemohon atau penerima layanan. Pengambilan sumpah dilakukan oleh pemohon layanan dengan disaksikan oleh kepala Seksi Penetapan Hak Dan Pendaftaran, apabila kepala seksi sedang ada agenda atau perjalanan dinas luar maka hal tersebut dapat berpengaruh pada waktu penyelesaian layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis penelitian mengenai kualitas pelayanan penerbitan sertifikat pengganti di Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar dapat disimpulkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya beberapa indikator dalam penilaian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) terkait lima indikator penilaian kualitas pelayanan yakni bukti langsung (*tangibles*) ditunjukkan dengan adanya berbagai fasilitas yang disediakan untuk mendukung kinerja pegawai dan memberikan kenyamanan kepada pemohon layanan. Keandalan (*reliability*) terlihat dari ketelitian pegawai dalam melayani pemohon serta kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi yang tepat, jelas, dan memadai mengenai prosedur pelayanan yang harus diikuti oleh pemohon. Daya tanggap (*responsiveness*) ditunjukkan melalui sikap dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) terlihat dari kemampuan Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan kepastian terkait biaya dan waktu penyelesaian layanan. Jaminan lainnya juga ditunjukkan melalui latar belakang pendidikan pegawai yang sesuai dengan posisi atau tugas yang mereka jalankan. Dan empati (*empathy*) ditunjukkan dengan sikap terbuka Badan Pertanahan Nasional terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pemohon atau penerima layanan.

Dalam proses penerbitan sertipikat pengganti masih didapati beberapa kendala yang dapat menyebabkan adanya ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan seperti yang dijanjikan kepada pemohon. Kendala yang dihadapi mencakup adanya kesalahan atau gangguan pada sistem KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Masalah lain yang muncul di Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar adalah saat pembuatan agenda sumpah bagi pemohon, di mana padatnya jadwal kepala seksi atau lokasi domisili pemohon yang berada di luar kota Blitar dapat menghambat proses layanan. Selain itu, pemohon juga menghadapi kendala berupa banyaknya dokumen yang harus dilampirkan, yang memerlukan waktu dan tenaga cukup besar.

Adapun saran yang diberikan peneliti berkaitan dengan kesimpulan yang dipaparkan yakni yang pertama diperlukannya pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah yang kuat, sehingga masyarakat dapat menjaga dokumen tersebut agar tidak hilang. kedua, diperlukannya sosialisasi akan pentingnya pemasangan patok tanah pada bidang tanah sebagai tanda kepemilikan guna menghindari adanya sengketa di kemudian hari. Ketiga, diperlukannya

sosialisasi mengenai prosedur penerbitan sertifikat pengganti dengan menghadirkan perangkat desa dan masyarakat, tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk memastikan masyarakat mengetahui dan memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam proses penerbitan sertifikat pengganti. keempat yakni diperlukannya pemeliharaan sistem KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) secara berkala untuk meminimalisir adanya eror pada sistem tersebut. Kelima, mengimplementasikan reformasi birokrasi dengan mengadopsi konsep Good Governance guna mengurangi birokrasi yang berlebihan dan meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dan saran yang terakhir yakni Mengoptimalkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon Kantor Pertanahan dapat melakukan evaluasi dan mengurangi persyaratan yang tidak penting hanya menyisakan yang benar-benar diperlukan.

REFERENSI

- Hiskia, C. M. S., & M. F. (2020). Kualitas pelayanan sertifikat tanah hak milik di kantor pertanahan Kabupaten Jayapura. *Jurnal Borneo Administrator*, 89–110.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Mandar Maju.
- Ikhwal Mauliza, Ilhamsyah, F., & Hasanuddin, H. (2021). Analisis kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Nagan Raya. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(11), 749–761. <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i11.77>
- Lailul Mursyidah, M. I. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. UMSIDA Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service*. The Free Press.
- Republik Indonesia. (1997). *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah*.
- Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan*.