

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Dalam pembuatan penelitian ini diperlukan berbagai sumber sebagai acuan untuk penelitian, maka dengan ini beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan pembuatan sertifikat tanah dimasukkan sebagai acuan , berikut beberapa penelitian terdahulu tersebut :

2.1 Penelitian Terdahulu

- 1. Mauliza, L., Ilhamsyah, F. & Hasanuddin, H. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Nagan Raya. Jurnal Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia. Volume 1 No 11 (2021).**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah di badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan post-positivis. Dalam penelitian ini data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini 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 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, ketidak-lengkapannya 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.

2. Sapioper, H. C., Flassy. M. & Ilham, I. Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura. Jurnal Borneo Administrasi. Volume 17 Nomor 1 (2021).

Kajian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dan pengaturan pertanahan dalam pengurusan sertifikat tanah hak milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura, Provinsi Papua. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menuang teori kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi pokok : *tangible*, *emphathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*. Data primer diperoleh melalui pengamatan dan wawancara, data sekunder berasal dari studi kepustakaan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan, serta kompetensi petugas juga dinilai telah memadai. Kendati demikian, dari segi sarana dan prasarana belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan, lamanya proses penyelesaian pengaduan juga mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan.

3. Aziz, C. C. A. Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Permohonan Sertifikat Peralihan Hak Tanah Melalui Jual Beli di

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Jurnal Publika. Volume 5 No 6 (2017).

Sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli merupakan tanda bukti kepemilikan yang sah dari suatu adanya proses peralihan kepemilikan hak status tanah ke pemegang hak yang baru (pembeli) dari hasil jual beli. Sertifikat diterbitkan oleh Badan Pertanahan Nasional. Salah satu Badan Pertanahan Nasional di Jawa Timur adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik, yang mana masyarakat dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan incidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 86 pemohon. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistic deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar pada masing-masing indikator dapat dikatakan puas dengan penilaian yaitu indikator persyaratan sebesar 79,06%, indikator prosedur sebesar 76,12%, indikator waktu pelayanan sebesar 75,11%, indikator biaya/tarif sebesar 78,83%, indikator produk kompetensi pelaksana sebesar 81,74%, indikator perilaku pelaksana sebesar 80,87%, indikator maklumat pelayanan sebesar 78,95% serta indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 77,79% yang dinyatakan dalam kategori “Puas”.

4. Dapahari, B. V. Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. Jurnal Politico. Volume 8 No 3 (2019)

Permasalahan pertanahan di Kota Bitung sampai saat ini masih kompleks. Dengan menggunakan metode kualitatif penelitian ini akan melihat bagaimana kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung dalam menjalankan salah satu tugas pokok dan fungsinya yaitu pembuatan sertifikat tanah. Temuan penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung dapat dikatakan masih sangat rendah. Hal itu terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat sebagai penerima layanan khususnya dalam pembuatan sertifikat tanah. Yang paling banyak disorot oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Belitung adalah responsifitas dan kedisiplinan dari para pegawai yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung.

5. Bernardianto, R.B, & Fitriyah, P. Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan / Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi. Volume 4 No 2 (2018).

Selama ini masih banyak persepektif masyarakat bahwa untuk mengurus sertifikat tanah membutuhkan biaya yang mahal, waktu yang lama, prosedural yang rumit dan berbelit-belit dan penyelesaian pembuatan sertifikat tanah tidak tepat waktu masih belum sesuai dengan SOP sehingga hasilnya kurang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan sertifikat tanah yang diberikan oleh pihak Badan Pertanahan Nasional (BPN) kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. 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 penulis menggunakan lima dimensi yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphathy*. Disarankan dan diharapkan agar Pertanahan/Badan 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 ada.

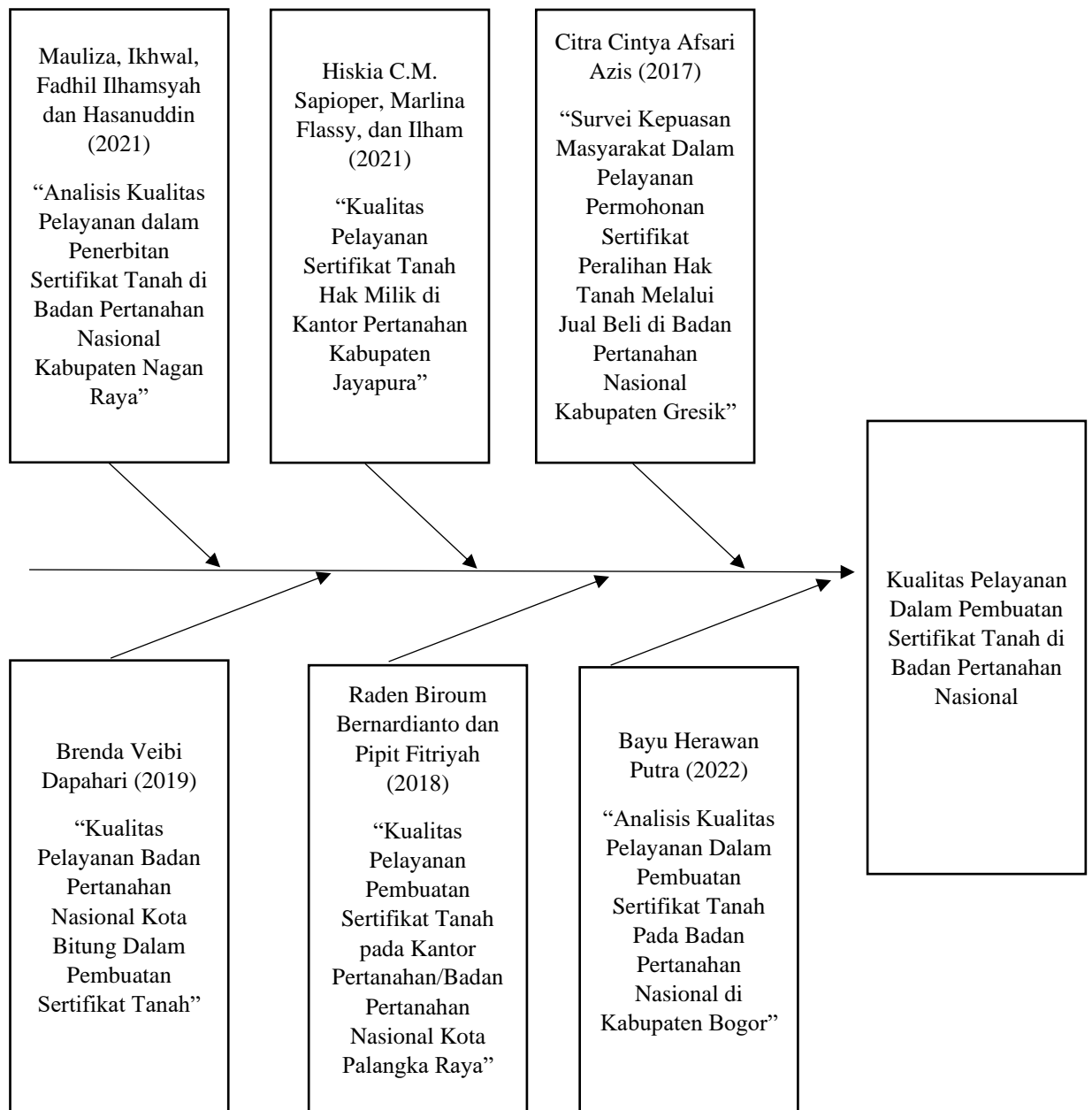
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Mauliza, Ikhwal, Fadhil Ilhamsyah dan Hasanudin (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Nagan Raya	Metode Post-positivis dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian ini 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 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.	Perbedaannya terletak dalam metode penelitian yang dilakukan yaitu Post-positivis Dan fokus penelitian dimana permasalahan terletak pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana.
2	Hiskia C.M. Sapioper, Marlina Flassy, dan Ilham (2021)	Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura	Metode Service Quality dengan pendekatan Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan, serta kompetensi petugas juga dinilai telah memadai. Kendati demikian, dari segi sarana dan prasarana belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan, lamanya proses penyelesaian pengaduan juga mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan.	Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang menggunakan Service Quality dan fokus permasalahan terletak pada kompetensi petugas serta dari segi

					sarana dan prasarana
3	Citra Cintya Afsari Azis (2017)	Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Permohonan Sertifikat Peralihan Hak Tanah Melalui Jual Beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik	Metode Penelitian deksriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar pada masing-masing indicator dapat dikatakan puas dengan penilaian yaitu indikator persyaratan sebesar 79,06%, indikator prosedur sebesar 76,12%, indikator waktu pelayanan sebesar 75,11%, indikator biaya/tarif sebesar 78,83%, indikator produk kompetensi pelaksana sebesar 81,74%, indikator perilaku pelaksana sebesar 80,87%, indikator maklumat pelayanan sebesar 78,95% serta indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 77,79% yang dinyatakan dalam kategori “Puas”.	Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan fokus permasalahan yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan serta pengaduan, saran dan masukan.
4	Brenda Veibi Dapahari (2019)	Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan	Pendekatan penelitian Kualitatif	Temuan penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung dapat dikatakan masih sangat rendah. Hal itu terlihat dari	Perbedaannya terletak pada teori yang digunakan

		Nasional Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah		banyaknya keluhan masyarakat sebagai penerima layanan khususnya dalam pembuatan sertifikat tanah. Yang paling banyak disorot oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Belitung adalah responsifitas dan kedisiplinan dari para pegawai yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung.	yaitu Tjiptono (2011:164) dan fokus permasalahan yaitu tentang responsifitas dan kedisiplinan dari petugas.
5	Raden Biroum Bernardianto dan Pipit Fitriyah (2018)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya	Pendekatan penelitian Kualitatif	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.	Perbedaannya terletak teori yang digunakan yaitu Sondang (2002:79) dan fokus permasalahan yaitu tentang prosedur pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pembeda antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sudah ada yaitu penelitian yang akan dilakukan berfokus pada permasalahan waktu pengerjaan yang lama dan daya tanggap petugas kepada masyarakat, serta teori yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman dengan indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati.

Gambar 2.1 Diagram *Fishbone*

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi publik memberitahukan bahwa pemerintahan sebuah negara pada hakikatnya memiliki dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan dan juga fungsi pengaturan. Fungsi dari pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan atau bisa dikatakan *welfare state*, sedangkan fungsi

pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum atau *legal state*.

Dalam perkembangan ilmu administrasi public, konsep “publik” bermakna luas dari pada hanya “*government*” saja, seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotism, dan responsiveness menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas.

Pemerintah adalah pelayanan publik, mengandung arti dari tujuan penyelenggaraan pemerintahan untuk melayani seluruh masyarakat. Sebagai penyelenggara dari layanan public, pemerintah dihadapkan pada perubahan global yang bersifat eksponensial ganda atau *double exponential* dimana perubahan itu telah mempengaruhi kemampuan pemerintah dalam merespon dan memenuhi harapan dan kebutuhan yang diterima masyarakat semakin cepat.

Pelayanan publik pada saat ini menjadi bagian integral dalam reformasi birokrasi menjadikannya penuh dinamika antara harapan dari masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik seharusnya dapat mencerminkan seorang pegawai instansi pemerintah yang baik, bersikap menolong, dan profesional. Sehingga masyarakat yakin akan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi kepada masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga arti , yaitu , (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler dalam Supranto (2001 : 227) Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Ratminto (2006 : 4-5) Pelayanan administrasi public seringkali digunakan dalam konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala sesuatu bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Sedangkan pelayanan dalam bentuk perijinan adalah disamping memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat juga dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan , yang berbentuk produk pelayanan adalah ijin atau warkat.

Sebagai unsur dari pelayanan publik pemerintah diharuskan untuk mampu memprioritaskan segala bentuk kebutuhan dari seluruh masyarakatnya, baik itu dari hal dasar masyarakat sampai dengan kebutuhan umum. Bagaimanapun kondisi masyarakat , pemerintah sebagai unsur dari pelayanan harus terus memberikan pelayanan public yang berkualitas kepada masyarakatnya.

Pelayanan (*service*) meliputi pelayanan dan jasa, jasa adalah suatu komoditi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani oleh kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal adanya hak bawaan (sebagai manusia) dan hak pemberian. Hak bawaan selalu

bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial dan hak individual.

Ruang lingkup dari pelayanan publik berdasarkan dari klasifikasinya ada dua kategori utama. Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2011:20-24) menyebutkan yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum. Kebutuhan dasar yaitu : Kesehatan, Pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu : a) pelayanan administrative, yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh public, contohnya seperti pembuatan KTP, SIMP, STNK, BPKB. Sertifikat Tanah, Akta kelahiran, Akta Kematian, Paspur dan yang lainnya. b) pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang kebutuhan masyarakat, seperti : jaringan telpon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih. c) pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa kebutuhan public, contohnya seperti : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan juga trotoar.

Dalam proses kegiatan pelayanan public terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan, menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Noviato (2017). Unsur -unsur tersebut antara lain

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik yang difokuskan pada :
 - a. Sistem informasi
 - b. *Standard Operasional Procedure* (SOP)
 - c. Sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik
 - d. Respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan public

2. Penerima layanan yaitu orang, masyarakat atau organisasi berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat Pendidikan, status, maupun perilakunya.
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan. Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas secara tidak merupakan suatu hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki ataupun ditingkatkan ke hal yg lebih baik. Kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama dan yang pertama kali dinilai dan dicari oleh seorang pelanggan dalam menilai suatu produk/jasa yang dibutuhkannya. Pada dasarnya kualitas memiliki sifat abstrak, namun dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan ataupun spesifikasinya. Jika hal tersebut dapat terpenuhi, berarti dapat dikatakan kualitas suatu hal yang dimaksud sudah baik. Disatu sisi , suatu mutu tidak dapat diukur, maka perlu ada indikator yang merupakan besaran terukur untuk menentukan suatu kualitas baik itu berbentuk produk atau jasa.

Selanjutnya Wykof dalam Tjiptono (2002 : 59) mengartikan kualitas jasa atau layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan public dan juga pengendalian atas tingkat keunggulan pelayanan tersebut, maka untuk memenuhi berbagai bentuk keinginan dari unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat.(Ismail Nurdin, 2019)

Menurut Tjiptono (2002:42) kualitas pelayanan adalah suatu kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, kesinambungan, bebas dari

kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal penyelenggaraan pelayanan public, maupun setiap melakukan segala sesuatu dengan tepat dan benar, sehingga sejak awal dan adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan memuaskan unsur pelanggan dalam hal ini adalah unsur masyarakat.

Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptonno dan Anastasia Diana (2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Kualitas pelayanan dapat diukur dari perspektif layanan yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan salah satu proses pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada. Tolak ukurnya sendiri adalah tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diukur dari kepuasan masyarakat. (Mubarok et, al., 2019) Untuk menilai sampai sejauh mana suatu kualitas pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk dan berkualitas atau tidak. Dari hal tersebut , mengatakan bahwa : SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh suatu organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Hal ini dapat diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang

dikatakan berkualitas saat ini tidak menutup kemungkinan dianggap sebagai suatu hal yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karena itu, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Berdasarkan hal di atas, maka suatu kualitas dapat diberikan pengertian sebagai totalitas dari karakteristik produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan masyarakat.

2.2.3 Pendaftaran Tanah

Pemeliharaan data pendaftaran tanah adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk menyesuaikan data fisik dan data yuridis dalam peta pendaftaran, daftar tanah, daftar nama, surat ukur, buku tanah, dan sertifikat dengan perubahan-perubahan yang terjadi demikian. Untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan ada dua hal yang harus diperhatikan, yaitu perlu adanya hukum tanah yang tertulis dan penyelenggaraan pendaftaran tanah. Dengan kata lain, hal itu apabila membicarakan pendaftaran tanah, berarti berbicara tentang salah satu usaha dalam rangka mewujudkan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan. (Aartje Tehuoeiory, 2012)

Pada dasarnya pendaftaran tanah merupakan beberapa rangkaian kegiatan yang terdiri dari :

1. Pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data fisik bidang-bidang tanah tertentu;
2. Pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data yuridis tertentu;
3. Penerbitan surat tanda bukti haknya; dan
4. Pencatatan perubahan-perubahan pada data fisik dan data yuridis yang terjadi kemudian.

Pendaftaran tanah berasal dari kata *Cadastre* (Bahasa Belanda Kadaster) suatu istilah teknis untuk suatu *record* (rekaman), yang

menunjukkan untuk luas, nilai, dan kepemilikan (atau lain-lain atas hak) terhadap suatu bidang tanah. Kata ini berasal dari bahasa Latin yaitu “*Capistratum*” yang berarti suatu *register* atau *capita* atau unit yang diperbuat untuk pajak tanah Romawi (*Capotatio Terrens*).

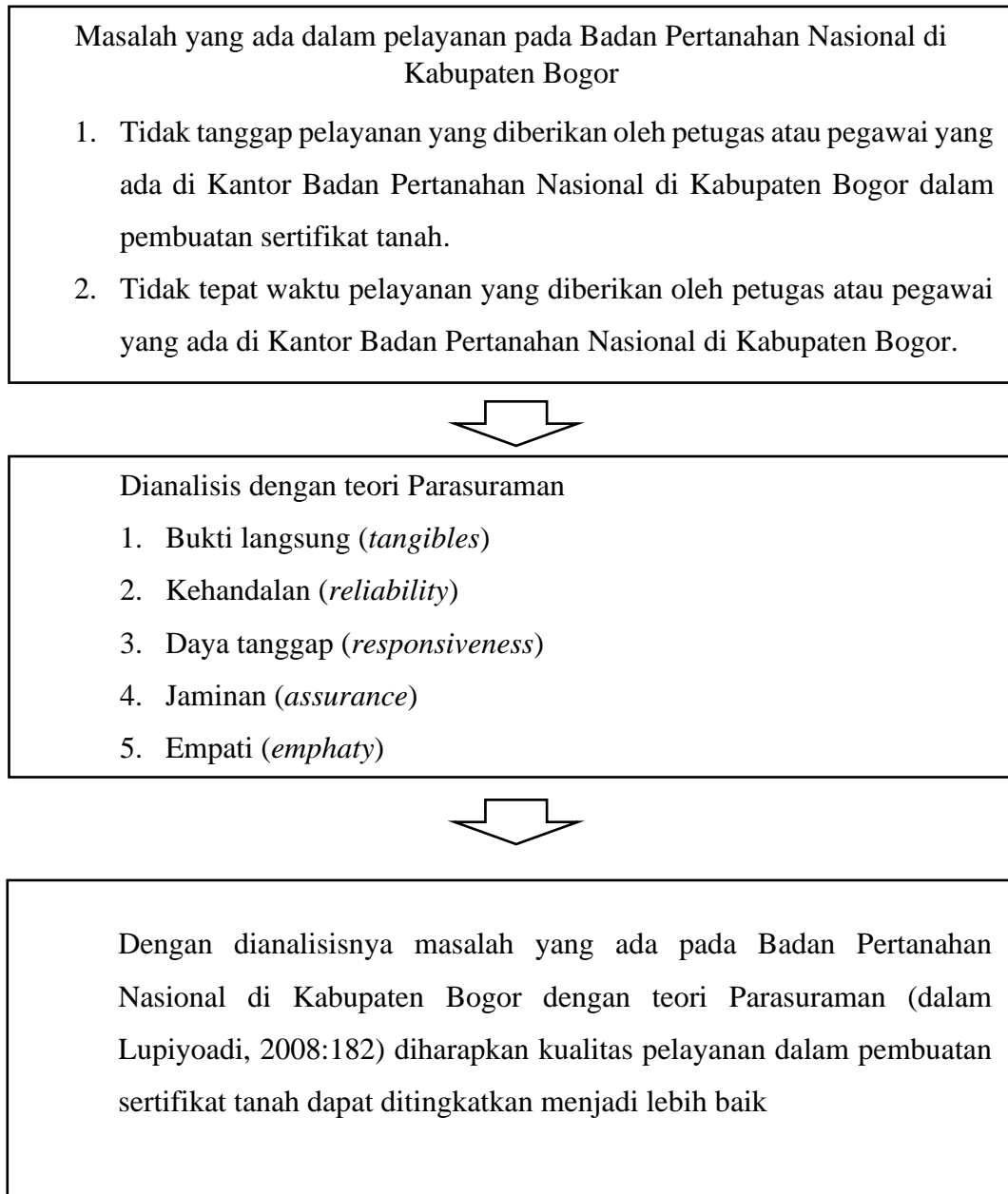
Sebutan pendaftaran tanah atau *land registration*: menimbulkan kesan, seakan-akan objek utama pendaftaran atau satu-satunya objek pendaftaran adalah tanah. Memang mengenai pengumpulan sampai penyajian data fisik, tanah yang merupakan objek pendaftaran, yaitu untuk dipastikan letaknya, batas-batasnya, luasnya dalam peta pendaftaran dan disajikan juga dalam “daftar tanah”.

Kegiatan pendaftaran tanah mempunyai tujuan, yaitu untuk menjamin kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah. Hal ini dilakukan bagi kepentingan pemegang hak atas tanah, agar dengan mudah dapat membuktikan bahwa dialah yang berhak atas suatu bidang tanah tertentu, melalui pemberian Sertifikat Hak Atas Tanah. (Urip Santoso, 2010)

2.3 Kerangka Berfikir

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelayanan yang ada pada Badan Pertanahan Nasional yang ada di Kabupaten Bogor dalam melayani pembuatan sertifikat tanah apakah dalam pelayanannya sudah dikatakan cukup baik atau belum.

Untuk mengetahui apakah pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah sudah dapat dikatakan baik atau belum, maka penulis berpedoman kepada indikator pelayanan yang ada pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu :



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik seperti ruang tunggu , perlengkapan seperti meja dan kursi untuk pelayanan, pegawai dan sarana komunikasi seperti pelayanan online.

- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan standar.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan dalam melakukan pelayanan dalam memberikan rasa aman bagi masyarakat
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.