

# **Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Pengakuan Hak Atas Tanah (SPHT) Berbasis Register dan Ukuran Koordinat pada Kantor Camat Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir**

**Oleh :**

**Ahmad Rifai**

**Novita Wulandari**

**Sunarto**

*Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa, Palembang,*

*Email: ahmadrifai.coach@gmail.com*

**Abstrak :** Pelayanan penerbitan Surat Pengakuan Hak Atas Tanah (SPHT) berbasis register dan titik koordinat di Kantor Camat Lempuing Jaya merupakan inovasi dalam pelayanan publik bidang pertanahan. Inovasi pelayanan ini dilatarbelakangi oleh sengketa lahan yang terjadi di wilayah Kecamatan Lempuing Jaya karena ditemukan surat tanah ganda dan tata kelola administrasi tanah yang belum baik.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis, dan mendeskripsikan kualitas pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya dan (2) Untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara dan observasi dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahawa (1) kualitas pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya belum cukup baik terutama 4 dari 5 indikator yakni pada dimensi bukti fisik (*tangible*) belum secara online dan server masih sewa di instansi lain, dimensi keandalan (*reliability*) belum ada SOP yang jelas baik kejelasan biaya dan ketepatan waktu , dimensi daya tanggap (*responsiveness*) masih ada keluhan masyarakat yang tidak segera direspon cepat, dimensi jaminan (*assurance*) tidak tepat waktu / lama dalam proses penerbitan SPHT; 2) Faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya karena infrastruktur yang belum lengkap, operator yang belum profesional dan terbatas.

**Kata kunci :** Kualitas; Pelayanan; Surat Pengakuan Hak Atas Tanah.

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menjadi isu yang masih mendapatkan persepsi negatif sebagai citra penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang memuaskan. Menurut Dwiyanto, pelayanan publik merupakan ranah di mana negara sebagai representasi yang bersinggungan dengan instansi non-pemerintah. Di sinilah sering terjadinya perdebatan antara pemerintah dan masyarakat. Rendahnya kualitas layanan publik pada tataran praktik pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat luas (Dwiyanto, 2008:21). Hal ini terlihat dari ketidakpuasan publik atas keluhan dan pengaduan yang disampaikan kepada lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia atas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintah. Salah satu pelayanan publik yang mendapat perhatian dan sering memicu konflik adalah masalah pelayanan di bidang pertanahan.

Sepanjang tahun 2016-2020 data yang dicatat oleh Kementerian Agraria & Tata Ruang atau sering disebut Badan Pertanahan Nasional (BPN) setidaknya ada 2.039 kasus sengketa lahan dan konflik pertanahan. Banyaknya kasus tersebut seringkali disebabkan oleh mafia tanah dan proses jual beli aset yang melanggar aturan yang ada. Masalah ini terjadi karena sertifikat hak status tanah tidak jelas saat proses jual beli tanah dilakukan.

Khusus di Kabupaten Ogan Komering Ilir, yang merupakan kabupaten terluas di Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki luas wilayah 19.023,47 km<sup>2</sup>, data sepanjang 3 tahun terakhir (2018-2020) tercatat ada 51 kasus sengketa tanah yang masuk ke ranah mediasi dan pengadilan. Dari sekian banyak kasus sengketa tanah tersebut selain karena sengketa antar masyarakat, ternyata ada kasus sengketa tanah masyarakat dengan perusahaan swasta. Hal ini disebabkan oleh banyaknya surat tanah ganda di dalam objek tanah yang sama.

Kabupaten Ogan Komering Ilir

terdiri dari 18 Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Lempuing Jaya. Dengan luas wilayah 503, 80 Km<sup>2</sup> terbagi dalam 16 Desa definitif sehingga sangat potensial sebagai lahan perkebunan dan pertanian. Akan tetapi, potensi tersebut juga menyisakan permasalahan sengketa tanah yang tak kunjung selesai. Banyaknya perusahaan perkebunan swasta skala besar yang beroperasi seperti PT. Tania Selatan (Wilmar Group), PT. Sampoerna Agro, PT. Wai Musi Agro dan PT. Sriwijaya Palm Oil yang menguasai sebagian besar lahan tanah perkebunan. Ditambah lagi adanya lahan Hutan Produksi Terusan Sialang Register 10 seluas 6.968,09 Ha walaupun kenyataan di lapangan tidak ditemukan lagi hutan yang dimaksud. Hal ini semakin menambah rumit permasalahan pertanahan di wilayah Kecamatan Lempuing Jaya.

Sebagaimana data pada Seksi Pemerintahan Kecamatan Lempuing Jaya sepanjang tahun 2016 sampai 2020, ada 89 kasus sengketa tanah yang masuk untuk ditangani dan dimediasi. Sebagian diselesaikan di tingkat desa dan kecamatan, sedangkan yang lainnya diteruskan hingga di tingkat kabupaten untuk dilakukan mediasi. Akan tetapi, jika tidak menemukan penyelesaian maka disarankan menempuh jalur hukum.

Tingkat sengketa lahan di Kecamatan Lempuing Jaya cukup tinggi. Pada tahun 2020 saja tercatat sudah ada 17 kasus sengketa tanah di wilayah Kecamatan Lempuing Jaya yang masuk pada seksi pemerintahan. Dari fakta dan analisa awal disimpulkan bahwa dasar masalah pokok utamanya adalah terkait surat bukti penguasaan atas objek tanah yang ganda.

Tidak tertata dan terintegrasinya administrasi tanah oleh para pemangku kepentingan yang berhak dan berwenang, menimbulkan dampak terhadap banyaknya tumpang tindih surat bukti penguasaan atas objek tanah yang sama. Bahkan sangat mudah bagi oknum-oknum tertentu untuk memanfaatkan kelemahan tersebut demi mengambil keuntungan dengan menerbitkan surat tanah palsu yang di kemudian hari menimbulkan permasalahan sengketa tanah yang tak kunjung usai.

Melihat perkembangan trend kasus sengketa tanah yang ditangani setiap tahun terus

bertambah di Kabupaten Ogan Komering Ilir pada umumnya dan di wilayah Kecamatan Lempuing Jaya pada khususnya. Tentu saja kondisi ini akan berdampak pada proses pembangunan dan bisa mengalami resisten berkepanjangan. Oleh sebab itu, melihat fakta dan permasalahan di Kecamatan Lempuing Jaya perihal sengketa tanah maka pada akhir tahun 2020 Pemerintah Kecamatan Lempuing Jaya meluncurkan sebuah inovasi dalam bidang pertanahan berupa Sistem Informasi Tanah Terpadu Berbasis Register dan Ukuran Titik Koordinat yang disingkat dengan nama SITUBERUK dalam menerbitkan Surat Pengakuan Hak Atas Tanah (SPHT) yang merupakan salah satu kewenangan pemerintah kecamatan.

Pemerintah Lempuing Jaya yang berkedudukan di Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) berupaya untuk memberikan pelayanan yang inovatif dan berkualitas kepada masyarakat yang membutuhkan. Memberikan layanan berkualitas prima berarti melebihi harapan masyarakat. Sebagai penyedia layanan, Pemerintah Kecamatan Lempuing Jaya diharapkan dapat terus memberikan layanan publik yang prima kepada masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan yang prima maka sejak tahun 2021, Pemerintah Kecamatan Lempuing Jaya telah mengimplementasikan inovasi penerbitan SPHT melalui aplikasi SITUBERUK sebagai jawaban untuk menyelesaikan masalah sengketa tanah yang terjadi selama ini. Jumlah permohonan penerbitan SPHT cukup signifikan dan tingkat realisasi dalam kurun waktu tahun 2017-2020 mencapai 100 %. Namun pada tahun 2021 tingkat permohonan penerbitan SPHT menurun sangat drastis dan realisasi penerbitan SPHT hanya mencapai 92 % atau dengan kata lain tidak semua permohonan penerbitan SPHT dapat diterbitkan. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan jumlah pemohon SPHT jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Penerapan pelayanan penerbitan SPHT menggunakan aplikasi SITUBERUK harapannya dapat meningkatkan jumlah permohonan penerbitan SPHT, namun pada kenyataannya jumlah permohonan menurun. Hal ini menjadi pertanyaan mengapa sejak

diimplementasikan SITUBERUK terjadi penurunan permohonan penerbitan SPHT padahal maksud dan tujuan dari inovasi ini selain mendongkrak penerbitan SPHT sekaligus bertujuan untuk mengurangi konflik sengketa tanah. Setidaknya data awal yang ditemukan peneliti ada faktor kualitas pelayanan yang belum optimal dari inovasi SITUBERUK ini. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, biaya penerbitan SPHT yang belum pasti, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan kurangnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengoperasikan SITUBERUK ini menjadi faktor penyebabnya.

Akibat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari tujuan inovasi ini menjadi pertanyaan, bagaimana kualitas inovasi ini diimplementasikan? Idealnya sebuah inovasi berdampak pada pelayanan publik yang efektif dan memenuhi harapan masyarakat atas layanan publik yang diterima.

Pemerintah, dalam hal ini Kantor Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten OKI sebagai penyelenggara pelayanan publik selayaknya untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Apa yang dirasakan oleh masyarakat berupa kepuasan atas layanan yang diberikan merupakan indikator dari keberhasilan sebuah inovasi. Sebab sebuah inovasi dikatakan berhasil jika ia mampu menyelesaikan masalah yang ada dan atau mampu meningkatkan proses dari sebuah layanan baik dari aspek kuantitas maupun kualitas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik meneliti fenomena ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Pengakuan Hak Atas Tanah (SPHT) Berbasis Register dan Ukuran Koordinat pada Kantor Camat Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir”.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2010:3) pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim pelayanan dapat dikatakan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menghasilkan keuntungan dalam suatu kelompok

atau badan, memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk fisik.

Sedangkan dalam konteks pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum oleh pemerintah sering disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan terpenting yang dilakukan oleh suatu pemerintahan. Dalam pandangan Robert, pelayanan publik diartikan sebagai segala dan segala bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, baik berupa barang atau jasa, maupun berupa layanan administrasi kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik disebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dari kegiatan dalam lingkup "pemenuhan kebutuhan" sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap konsumen baik berupa barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Dalam hal kinerja pegawai pemerintah baik pusat dan daerah, opini publik adalah penentu yang paling penting. Sebab ia dapat dijadikan sebagai parameter atau indikator kualitas kinerja pemerintah. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik yang berkualitas harus berpedoman pada prinsip-prinsip sebagai berikut: Vijoen dalam Suranto (2014), ada beberapa prinsip yang dapat dijadikan acuan dalam pelayanan publik, seperti: 1) mengidentifikasi kebutuhan nyata pelanggan, 2.) penyediaan layanan dukungan yang komprehensif, 3) ada sistem yang mendukung pelayanan, 4.) pegawai harus sadar akan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggannya. 6). berinovasi secara terus menerus .7.) menjaga tingkat kepentingan yang sama di mata konsumen, 8). untuk menjadi lebih responsif terhadap konsumen, 9). tegas namun ramah dapat digunakan sebagai alternatif. berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan dengan cara yang unik. 10.) ada sistem kontrol dalam memastikan kualitas (Suranto, 2014).

## 2. Model Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Darmanto (2007:78)

menyatakan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, selain memperhatikan prinsip pelayanan, langkah lain untuk mencapai hal tersebut adalah dengan meningkatkan pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas layanan tidak cukup dengan hanya dituangkan dalam kebijakan-kebijakan di peraturan, namun juga melalui peningkatan sumber daya aparatur yang secara teknis akan berhadapan dengan masyarakat.

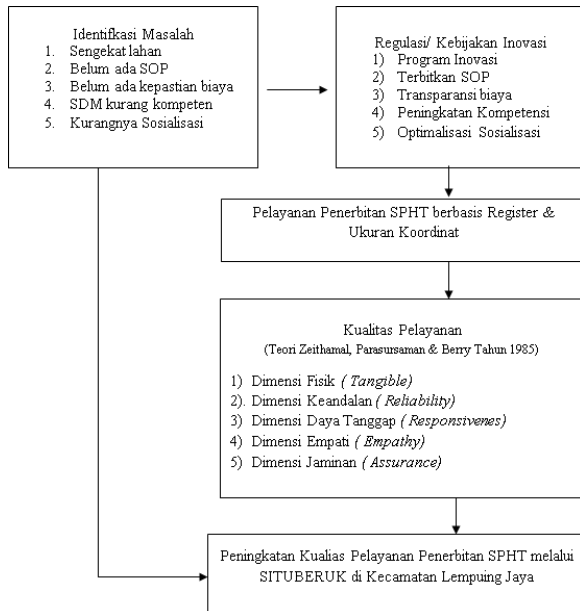
Ada berbagai model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Hanya model kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990:37) yang dibahas di sini, yang lebih sering disebut sebagai akronim RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*). Ketika digunakan dengan cukup hati-hati sebagai alat diagnostik untuk perusahaan yang bersangkutan, model ini memungkinkan organisasi untuk secara akurat mengidentifikasi masalah dengan kualitas layanannya. Model ini berguna bagi penyedia layanan dalam menilai persepsi pelanggan mereka terkait dengan kualitas dan memastikan bahwa mereka sepenuhnya memahami kebutuhan pelanggan. Model kualitas sebuah layanan yang diperkenalkan oleh Zeithaml, dkk (1990: 46) berfokus pada tujuan utama memberikan layanan kualitas prima.

Zeithaml, dkk (1990:27) mengembangkan instrumen untuk mengukur kualitas sebuah layanan yang dirasakan atau yang telah diterima pelanggan berdasarkan kualitas standar layanan yang disingkat dengan kriteria "RATER" yaitu :

- a. *Reliability* (keandalan): meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara andal dan akurat;
- b. *Assurance* (kepastian): meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan dan kemampuannya dalam menjaga kepercayaan pelanggan;
- c. *Tangibles* (bukti fisik): meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan;
- d. *Empathy* (empati): meliputi kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan; dan
- e. *Responsiveness* (daya tanggap): mencakup kesediaan untuk membantu

pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera

## II. KERANGKA BERFIKIR



## III. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian dengan cara mendeskripsikan melalui pernyataan-pernyataan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2014). Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif- analitis dengan menganalisis informasi dan data sekunder. Berbagai jenis laporan, data, dan informasi digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya, data sekunder tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik data reduksi kemudian disajikan dalam bentuk diagram, tabel, maupun gambar. Hal ini dilakukan untuk memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Triangulasi digunakan untuk menggabungkan berbagai jenis temuan dalam penelitian. Triangulasi digunakan untuk memahami suatu hal dari beberapa sudut pandang sehingga dapat meningkatkan keakuratan (Neuman, 2013). Penggunaan

literatur, data, dan informasi sekunder dikombinasikan untuk menelaah dan menganalisis fenomena pada objek penelitian.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi dibawah ini adalah pembahasan mengenai temuan-temuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan penerbitan SPHT berbasis register dan titik koordinat di Kantor Camat Lempuing Jaya berdasarkan teori Zeithamal dengan 5 indikator/dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

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

Kualitas pelayanan menurut Zeithamel, Parasuraman dan Berry salah satunya dipengaruhi oleh bukti fisik (*tangible*). Bukti fisik yang dimaksud merupakan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Ada 3 indikator untuk mengukur bukti fisik yang digunakan yaitu :

- 1) Alat/perengkapan yang memadai dalam mendukung pelayanan berupa Laptop, Komputer, Scanner, dan GPS serta aplikasi SITUBERUK di Play Store.
  - 2) Menyediakan ruang pelayanan yang lengkap dan nyaman
  - 3) Memiliki pegawai yang rapi dan berseragam
- Pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya sudah berjalan dan dapat melayani permohonan dari masyarakat yang akan mengurus penerbitan SPHT. Beberapa fasilitas yang menjadi bukti fisik yang ada diantaranya :

- 1) Pada *front office* telah disiapkan loket/ruang pendaftaran segala pelayanan baik perizinan mau non perizinan di ruang PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan) yang dilayani dengan 2 pegawai yang bertugas memberikan informasi pelayanan apapun yang diperlukan oleh masyarakat salah satunya permohonan penerbitan SPHT.
- 2) Ruang tunggu yang cukup, bersih dan nyaman meskipun tidak disediakan televisi.
- 3) Pada bagian ruang pendaftaran sudah tersedia semua papan informasi dan SOP alur pelayanan baik perizinan dan non perizinan namun sayang belum tercantum SOP penerbitan SPHT baik di ruang tunggu maupun di ruang pelayanan.
- 4) Dibagian ruang pelayanan SPHT di Kecamatan Lempuing Jaya berada di ruang Kasi Pemerintahan dan untuk proses penerbitan SPHT terpisah dengan ruang

lainnya. Saat ini masih bergabung menjadi satu dengan ruang E-KTP.

Selain itu dalam bukti fisik (*tangible*)

dilihat dari penampilan seragam petugas/pegawai sudah dapat dinilai rapi sesuai dengan aturan pegawai. Hal yang masih menjadi kekurangan dalam dimensi fisik ini dalam hal sarana prasarana adalah sistem SITUBERUK yang digunakan ini belum memiliki server tersendiri sehingga titik koordinat yang sudah diambil dari lapangan harus dikirim ke operator lain yang posisinya di Kayuagung. Hal ini disebabkan server masih sewa di instansi lain. Kemudian menjadi catatan SOP penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya belum ada sehingga transparansi biaya, berlama lama waktu dan alurnya tidak tertera dengan jelas dan hanya disampaikan secara langsung kepada pemohon.

#### b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan adalah dimensi unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. *Reliability* mengacu pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Waktu pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya belum sesuai dengan prosedur yang ada. Sebagaimana aturan yang ada penerbitan SPHT cukup memakan waktu 5 (lima) hari. Namun pada kenyataan proses penerbitan SPHT membutuhkan waktu yang cukup lama bahkan ada yang sampai 1-2 bulan sehingga berdampak pada ketidakpuasan oleh masyarakat yang akan mengajukan permohonan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya. Kendala yang dihadapi petugas atas keterlambatan ini selain karena berkas pemohon yang tidak lengkap, kedua karena petugas yang menguasai sistem SITUBERUK ini hanya satu orang dan statusnya bukan pegawai kecamatan namun kontrak/pihak luar yang menangani sistem SITUBERUK ini.

#### c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dari pegawai meliputi kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan pemohon, menanggapi keluhan pemohon serta pemberian pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai Kantor Camat Lempuing Jaya selalu siap membantu kesulitan yang dialami oleh pemohon. Apabila ada keluhan-keluhan dari

masyarakat, maka pegawai Kantor Camat Lempuing Jaya selalu siap untuk mendengarkan dan memberikan solusi/rekomendasi hal apa saja yang seharusnya dilakukan. Dan juga setiap pemohon yang datang dan masih kurang mengerti dengan prosedur pembuatan SPHT maka selalu siap memberikan informasi yang detail dan jelas. Namun disisi lain, keluhan-keluhan yang dirasakan pemohon tidak segera ditindak lanjuti karena keterbatasan jumlah personil dan kemampuan personil yang masih rendah.

#### d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan dari pegawai yang meliputi kejelasan informasi mengenai pelayanan pembuatan SPHT, kepastian biaya dalam proses pelayanan, serta jaminan berapa lama proses pelayanannya selesai. Hasil dilapangan menunjukan bahwa pelayanan di Kantor Camat Lempuing Jaya dalam pelayanan penerbitan SPHT belum dapat memberikan jaminan yang pasti. Baik itu biaya yang tidak transparan kemudian berapa lama hasil penerbitan SPHT selesai. Makanya tidak menjadi heran selama menggunakan sistem baru ini, permohonan penerbitan SPHT mengalami penurunan signifikan. Pada tahun sebelumnya dapat mencapai 400 SPHT yang diterbitkan /tahun. Namun sejak memakia sistem baru ini hanya 70 SPHT yang terbit pada tahun 2021. Hal ini menjadikan anomali, seharusnya inovasi memberikan kemudahan dan kecepatan namun ini malah sebaliknya.

#### e. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dalam memberikan pelayanan, empati merupakan upaya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual/pribadi yang diberikan pegawai kepada para penerima layanan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dalam pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya sudah menunjukan pelayanan yang ramah, sopan dan tanpa diskriminasi.

Berdasarkan 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dibawah standar/ belum memuaskan. Hal ini dapat dibuktikan dalam dimensi keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) yang masih lama dan tidak ada jaminan berapa lama waktu yang dibutuhkan hingga SPHT terbit dengan menggunakan aplikasi SITUBERUK ini.

## V. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya belum sesuai antara harapan dan kenyataan dilapangan sehingga tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat masih rendah. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan SPHT dinilai belum tercapai. Kualitas Pelayanan ini masih rendah pada dimensi sebagai berikut :

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

Dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) bahwa fasilitas/ sarana prasarana pelayanan penerbitan SPHT yang dimiliki oleh Kantor Camat Lempuing Jaya belum memadai. Meskipun demikian sudah dapat melayani penerbitan SPHT dengan semi online. Peralatan yang masih kurang antara lain belum memiliki server sendiri dan saat ini statusnya masih sewa dengan instansi lain. Kemudian bukti sarana prasarana lain yang belum lengkap adalah belum dipasang/tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang alur penerbitan SPHT dari awal hingga akhir.

### b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dalam dimensi keandalan (*Reliability*) petugas belum menunjukkan kemampuan /profesionalitas dalam melayani masyarakat dalam proses penerbitan SPHT. Hal ini terlihat waktu penyelesaian penerbitan SPHT dianggap masih lambat dan lama, belum sesuai dengan target dan standar operasional yang telah ditetapkan. Kekurangan personil dan kompetensi yang dimiliki petugas yang tidak merata menjadi salah satu penyebabnya. Meskipun demikian pelayanan penerbitan SPHT di Kantor Camat masih berjalan dan tetap melayani permohonan penerbitan SPHT dari masyarakat yang membutuhkan.

### c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) petugas pelayanan SPHT di Kantor Camat Lempuing Jaya sudah mampu memberikan respon yang baik atas komplain/keluhan-keluhan yang disampaikan meskipun tindak lanjut dari keluhan tersebut belum dapat diselesaikan segera mungkin. Karena setiap tahapan penerbitan SPHT ini dilakukan oleh

petugas yang lainnya. Namun secara umum, petugas sudah dapat memberikan saran/bantuan jika ada kendala-kendala yang dialami oleh masyarakat.

### d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dalam dimensi jaminan (*Assurance*) petugas pelayanan SPHT di Kantor Camat Jempuing Jaya belum mampu memberikan jaminan batas waktu berapa lama SPHT dapat diterbitkan. Hal ini dibuktikan belum adanya SOP yang dipasang di papan informasi sebagai bentuk jaminan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan SPHT.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya.(2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima; Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Budiono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Yayasan Kawula Indonesia
- Bungin, Burhan. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hill, Nigel and Alexander, Jim.(2005). *The Handbook of Customer Satisfaction & Loyalty Measurement 3rd*. Bulington.USA : Asghate Publishing Company.
- Indiahono, Dwiyanto. (2006). *Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, P. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. International Edition: New Jersey : Prentice Hall.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media

- Komputindo Kelompok Gramedia.
- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta : BRFE
- Mangkunegara, AP. (2006). *Evaluasi Kualitas Pelayanan SDM*. Bandung: Refika.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parlindungan, AP.(1998). *Pendaftaran Tanah dan Konversi Hak Milik Atas Tanah menurut UUPA*. Bandung: Alumni
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Mearsuring Customer Satisfaction-Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruky, Achmad. (2004). *Sistem Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sinamblea. Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi.(2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sudarsono,dkk (1998). *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN
- Setijaningrum, Erna.(2009). *Inovasi Pelayanan Publik*.Surabaya : PT. Media Aksara Globalindo.
- Thoha, Miftah. (2005).*Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy.(2008). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo.(2007). *Manajemen Publik*.Bandung: Mandar Maju.
- Widodo, Joko. (2005). *Membangun Birokrasi Berbasis Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Zainul. (2007). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*.PPM: Jakarta.
- Zeithaml,VA. Parasuraman and Verry, LL. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perseption and Ecpectations*, New York: Tha Free Press.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. (1985). *Jurnal Of Marketing: A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research*.
- Zulkifli. (2007). *Metodologi Penelitian Suatu Pengantar*.Cetakan Pertama. Sungailiat: Shiddiq
- Jurnal/ Penelitian :**
- Lolita Deby Mahendra Putri dkk.2018. *Efektifitas Inovasi Publik: Pengaruh pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Jurnal Asosiasi Program Pasca Sarjana Perguruan Tinggi MUahmmadiyah (APPPTMA).
- Bagus Purnama Lany dkk. 2015. *Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (Larasita) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.1, Hal 134-138
- Sehsa Cantika, dkk. 2015. *Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Mandiri Akta Tanah)*. Jurnal fisis.undip.ac.id Volume 4.
- Dra. Meirinawati. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu Di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
- Regulasi / Kebijakan:**
- Republik Indonesia.1960. Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria.



Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 115 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Ogan Komering Ilir

Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 5 Tahun 2017 tentang Penyelesaian Kasus Pertanahan di Kabupaten Ogan Komering Ilir

**Dokumen & Sumber lainnya :**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komeriing Ilir.2020. Kecamatan Lempuing Jaya Dalam Angka, Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ilir

Laporan Aksi Perubahan Kinerja Organisasi. 2021. Penataan dan Pengintegrasian Administrasi Tanah Melalui SITUBERUK di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir