



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 3946-3960

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik Tanah di Kantor Badan Pertanahan Kota Ambon

Putri Zharifatul Rahmadiani Oliy<sup>1✉</sup>, Zainal Abidin Rengifurwarin<sup>2</sup>, Normawati<sup>3</sup>

Universitas Pattimura

Email: [putriolii211001@gmail.com](mailto:putriolii211001@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan gambaran mengenai kualitas pelayanan pembuatan sertifikat hak milik tanah, serta apa faktor – faktor pendukung dan penghambatnya di Kantor Pertanahan Kota Ambon. Rumusan masalah ini adalah: 1) Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan sertifikat hak milik di kantor Badan pertanahan Kota Ambon? 2) Apa faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan sertifikat hak milik tanah di kantor Badan Pertanahan Kota Ambon? Informan penelitian ini berjumlah 10 orang informan. Data dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang berhasil dikumpulkan dari penelitian ini, diolah dan dianalisis menggunakan teknis analisis kualitatif. Temuan hasil penelitian ini bahwa, kualitas pelayanan pembuatan sertifikat hak milik tanah bagi warga masyarakat yang membutuhkan berada dalam kondisi yang cukup memadai, terutama dari dimensi: tangibles pelayanan, daya tanggap pelayanan, kehandalan pelayanan, dan kredibilitas pelayanan, hal ini dipengaruhi oleh faktor sosialisasi, kesadaran kerja petugas, aturan kerja, dan kemampuan kerja petugas di Kantor Badan Pertanahan Kota Ambon.

Kata Kunci: *Sertifikat, Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pertanahan*

## Abstract

This study aims to analyze and explain the quality of service in issuing land ownership certificates, along with the supporting and inhibiting factors at the Land Office of Ambon City. The research employs a qualitative approach, involving ten informants. Data collection methods include observation, in-depth interviews, and documentation. The collected data were processed and analyzed using qualitative analysis techniques. The findings indicate that the quality of service in issuing land ownership certificates is in a reasonably adequate condition, particularly in the dimensions of service tangibles, responsiveness, reliability, and credibility. Several factors influence this service quality, including socialization efforts, officers' work awareness, work regulations, and the competence of officers at the Land Office of Ambon City.

Keywords: *Certificate, Service, Service Quality, Land Affairs*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan aspek yang sangat penting dan strategis dalam pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama berbagai pihak agar dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan tetapi juga menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan publik mencerminkan seberapa baik pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Kualitas ini dapat diukur melalui berbagai aspek, termasuk responsivitas, keandalan, dan empati dalam memberikan layanan. Jika tingkat kualitas pelayanan rendah, maka hal ini akan berdampak pada efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas utama.

Pelayanan publik di bidang pertanahan merupakan salah satu layanan yang harus diberikan secara maksimal kepada masyarakat. Hak kepemilikan tanah yang diberikan oleh pemerintah kepada warga merupakan bentuk pelayanan publik yang harus dilakukan secara profesional dan transparan. Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 Tahun 1960 telah mengatur hak-hak masyarakat dalam kepemilikan tanah, sementara perubahan nomenklatur Badan Pertanahan Nasional (BPN) menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang serta BPN bertujuan untuk mengintegrasikan aspek tanah dan tata ruang secara lebih efektif.

Sebagai bagian dari tugas pemerintahan, pelayanan pertanahan menjadi salah satu bentuk kewajiban pemerintah dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Pelayanan publik bidang pertanahan yang dilakukan oleh BPN mencakup berbagai aspek, seperti pengaturan penguasaan tanah, penataan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, serta pengukuran dan pendaftaran tanah. Implementasi pelayanan ini harus berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku agar dapat memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di bidang pertanahan sering menghadapi berbagai kendala. Beberapa masalah yang sering dihadapi masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah antara lain adalah lambatnya proses perizinan, kurangnya kelengkapan dokumen, serta sulitnya mengakses informasi terkait prosedur yang harus diikuti. Faktor-faktor ini sering kali menyebabkan masyarakat merasa enggan untuk mengurus sertifikat tanah mereka.

Permasalahan dalam pelayanan pertanahan semakin diperparah dengan meningkatnya jumlah sengketa tanah. Berbagai bencana alam seperti tsunami, gempa bumi, dan banjir sering kali menyebabkan hilangnya batas-batas tanah serta mengubah status kepemilikan tanah. Selain itu, pesatnya pembangunan di berbagai daerah juga menyebabkan meningkatnya nilai tanah sehingga memicu berbagai konflik kepemilikan yang sulit diselesaikan.

Konflik pertanahan tidak hanya terjadi di tingkat individu tetapi juga melibatkan institusi dan pihak-pihak tertentu yang memiliki kepentingan dalam kepemilikan tanah. Beberapa jenis sengketa yang sering muncul meliputi konflik kepemilikan tanah, ganti rugi tanah, serta perselisihan tata guna tanah. Di Kota Ambon sendiri, permasalahan ini cukup sering terjadi dan membutuhkan penyelesaian yang lebih sistematis dari pemerintah.

Dalam perjalanan Kota Ambon sebagai pusat ekonomi dan pembangunan Provinsi Maluku, berbagai kasus pertanahan terus muncul. Sebagian kasus berhasil diselesaikan, sementara yang lain masih berlarut-larut tanpa kepastian hukum. Salah satu permasalahan utama dalam penyelesaian sengketa tanah adalah birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, yang membuat masyarakat kesulitan dalam memperoleh hak mereka atas tanah yang dimiliki.

Masalah lain yang sering muncul adalah kesulitan masyarakat dalam mendapatkan sertifikat tanah. Berdasarkan observasi awal, banyak warga yang merasa proses pengurusan sertifikat sangat sulit dan memerlukan waktu yang lama. Selain itu, biaya yang

diperlukan untuk mengurus sertifikat juga cukup tinggi, sehingga tidak semua masyarakat mampu untuk melakukannya.

Banyaknya bidang tanah yang belum bersertifikat serta keengganan masyarakat untuk mengurus sertifikat menunjukkan bahwa pemerintah perlu melakukan upaya lebih lanjut dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Kantor Pertanahan Kota Ambon sebagai instansi yang berwenang harus mengambil langkah-langkah konkret dalam meningkatkan pelayanan serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

BPN telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pertanahan, salah satunya melalui perubahan nomenklatur menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN. Selain itu, berbagai program telah dicanangkan untuk mempercepat proses pendaftaran tanah, seperti program Prona yang kemudian digantikan oleh Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Program PTSL bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah. Program ini ditujukan terutama bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah agar mereka dapat memperoleh sertifikat tanah dengan biaya yang lebih terjangkau dan proses yang lebih cepat. Namun, implementasi program ini masih menghadapi berbagai kendala di lapangan.

Salah satu tantangan utama dalam program PTSL adalah keterbatasan jumlah peserta yang dapat mengikuti program ini. Tidak semua masyarakat dapat mengakses program ini karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki pemerintah. Selain itu, program ini bersifat insidental sehingga tidak dapat dilakukan secara terus-menerus sepanjang tahun.

Pelayanan di bidang pertanahan, khususnya dalam penerbitan sertifikat tanah, masih menghadapi berbagai masalah. Proses birokrasi yang panjang, kurangnya transparansi, serta praktik pungutan liar sering kali menjadi hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan. Oleh karena itu, diperlukan reformasi birokrasi yang lebih menyeluruh agar pelayanan publik di bidang pertanahan dapat berjalan lebih efektif.

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah pada pelayanan sertifikat hak milik (SHM), yang merupakan salah satu bentuk kepemilikan tanah yang paling kuat. SHM memiliki status hukum yang lebih tinggi dibandingkan dengan bentuk kepemilikan tanah lainnya, sehingga memiliki kepastian hukum yang lebih baik bagi masyarakat.

Program PTSL yang dikembangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran tanah, khususnya bagi masyarakat ekonomi lemah. Namun, kurangnya

pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang harus diikuti menyebabkan banyak warga kesulitan dalam mengurus sertifikat tanah mereka. Kondisi ini sering dimanfaatkan oleh oknum tertentu untuk melakukan praktik pungutan liar yang merugikan masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi mengenai program pendaftaran tanah serta memastikan bahwa masyarakat memiliki akses informasi yang memadai mengenai prosedur yang harus dilakukan. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh hak mereka atas tanah tanpa harus menghadapi kendala yang tidak perlu.

Dengan berbagai tantangan yang ada, peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan harus menjadi prioritas bagi pemerintah. Reformasi birokrasi, peningkatan transparansi, serta optimalisasi program-program seperti PTSL akan membantu masyarakat dalam memperoleh kepastian hukum atas tanah yang mereka miliki. Dengan demikian, diharapkan konflik pertanahan dapat diminimalisir dan pelayanan publik di bidang pertanahan dapat berjalan lebih baik.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini ditetapkan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon. Penelitian yang dilakukan bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat hak milik serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di Kota Ambon. Penelitian ini berfokus pada penggambaran realitas yang terjadi di lapangan, dengan interpretasi ilmiah untuk menganalisis fenomena yang diamati. Oleh karena itu, metode penelitian ini akan banyak mengandalkan wawancara dan pengumpulan informasi dari berbagai sumber yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup tiga metode utama. Pertama, observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di lokasi penelitian guna memperoleh data yang mendukung analisis masalah. Kedua, wawancara mendalam (in-depth interview) diterapkan melalui pendekatan langsung dengan informan, yang melibatkan sesi diskusi santai untuk menggali informasi primer yang dibutuhkan. Ketiga, dokumentasi digunakan untuk menelusuri berbagai dokumen tertulis di lokasi penelitian, seperti laporan kerja, peraturan perundang-undangan, dan dokumen pendukung lainnya.

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kedekatan mereka dengan masalah yang diteliti serta pengetahuan yang mereka miliki terkait layanan pertanahan di Kota

Ambon. Informan terdiri dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Survei dan Pemetaan, Kepala Seksi Pemetaan Hak dan Pendaftaran, Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan, Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan, Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, serta empat kepala keluarga perwakilan masyarakat. Dengan demikian, total informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara di lapangan. Sementara itu, data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, seperti dokumen, laporan resmi, serta literatur yang relevan. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap untuk memperkuat dan mendukung temuan dari data primer.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yang meliputi tiga tahapan. Pertama, reduksi data dilakukan dengan merangkum dan menyaring informasi yang relevan untuk penelitian. Kedua, penyajian data dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, bagan, atau uraian singkat guna memberikan pemahaman yang lebih jelas terhadap data yang telah dikumpulkan. Ketiga, tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyusun temuan berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, di mana kesimpulan awal yang bersifat khusus akan dikembangkan menjadi temuan yang lebih bersifat umum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian ini memfokuskan perhatian, pertama pada kualitas jasa pelayanan pembuatan sertifikat hak milik oleh aparat penyelenggara kepada warga masyarakat yang berurusan dan membutuhkan layanan sesuai dengan hak dan kewajibannya berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, yang diukur dan dilihat melalui empat dimensi berupa: a) tanggibles pelayanan (berwujud fisik) pelayanan, b) reliability pelayanan (kehandalan pelayanan), c) responsiveness pelayanan (daya tanggap pelayanan), dan kredibilitas pelayanan (kepercayaan dalam pelayanan). Dari keempat dimensi tersebut, dikembangkan beberapa pernyataan yang digunakan untuk melakukan wawancara dengan para informan penelitian ini. Data dan informasi yang berhasil dikumpulkan dari pelaksanaan penelitian lapangan, diolah dan dianalisis, yang hasilnya dapat ditampilkan secara berurutan sebagai berikut:

### *Tangibles*

Tangibles pelayanan mengacu pada penampilan pegawai dan fasilitas fisik yang menunjang pelayanan, seperti peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam proses layanan. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2000), tangibles merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon, aspek tangibles mencakup fasilitas fisik dan kelengkapan sarana yang digunakan dalam pengajuan permohonan hak, pengukuran hak, pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL), serta penerbitan sertifikat hak milik atas tanah bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pertanahan.

Untuk mengukur kondisi tangibles pelayanan di Kantor BPN Kota Ambon, beberapa aspek dapat dijadikan acuan, seperti keberadaan gedung dan ruang kerja yang memadai, tempat parkir yang cukup, ruang tunggu dengan kursi yang nyaman, serta fasilitas tambahan seperti televisi, toilet, dan tempat ibadah. Selain itu, tersedianya peralatan kerja seperti komputer, loket layanan, dan ruangan khusus untuk berbagai keperluan pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan.

Tanggung jawab penyediaan fasilitas pendukung tersebut berada pada pimpinan dan aparat penyelenggara. Penyediaan sarana yang memadai, baik secara fisik maupun non-fisik, akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan beberapa informan, termasuk PLT Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Bapak FL) dan Kepala Seksi Survei dan Pemetaan (Bapak IF). Mereka menegaskan bahwa fasilitas kerja seperti tempat parkir, ruang tunggu, ruang kerja yang sesuai dengan tugas pegawai, serta berbagai sarana penunjang lainnya telah tersedia untuk mendukung proses pelayanan.

Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Pemetaan Hak dan Pendaftaran (Bapak FHE) serta Kepala Seksi Pemetaan dan Pemberdayaan (Ibu DAHP). Mereka menuturkan bahwa kantor pertanahan telah menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang layanan kepada masyarakat, termasuk ruang kerja yang representatif, ruang rapat dengan infokus, serta peralatan kerja seperti komputer dan printer. Ketersediaan fasilitas ini dinilai sangat penting untuk memperlancar proses administrasi pertanahan, khususnya dalam pendaftaran dan penerbitan sertifikat hak milik tanah.

Pendekatan dan wawancara juga dilakukan dengan Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan (Bapak ST) serta Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa (Bapak ML). Mereka menegaskan komitmen kantor dalam mendukung kelancaran layanan pertanahan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan adanya tempat parkir, ruang kerja yang nyaman, serta ketersediaan kendaraan dinas untuk operasional, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efisien.

Selain wawancara dengan pihak internal kantor pertanahan, wawancara juga dilakukan dengan perwakilan masyarakat yang pernah mengurus sertifikat tanah, yaitu Bapak S, Bapak R, Ibu C, dan Bapak J. Mereka mengungkapkan bahwa secara umum, fasilitas pelayanan di Kantor BPN Kota Ambon sudah cukup memadai. Namun, mereka menyoroti kendala dalam akses layanan online, yang mengharuskan sebagian besar masyarakat untuk datang langsung ke kantor karena keterbatasan dalam mengakses program PTSL secara digital.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kondisi dimensi tangibles pelayanan di Kantor BPN Kota Ambon berada dalam keadaan yang sangat memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap telah memberikan dukungan bagi kelancaran pelayanan pertanahan, baik dalam proses permohonan hak, pengukuran, pendaftaran hak tanah sistematis lengkap (PTSL), maupun penerbitan sertifikat hak milik tanah.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan, khususnya terkait dengan akses digital bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, upaya peningkatan dalam aspek digitalisasi layanan perlu dipertimbangkan guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pertanahan secara lebih efektif.

### *Reliability*

Reliabilitas pelayanan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2000), reliabilitas pelayanan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) juga menegaskan bahwa reliabilitas pelayanan mengacu pada konsistensi dalam memberikan pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam konteks kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon, reliabilitas pelayanan berperan

penting dalam proses pembuatan sertifikat tanah, yang meliputi pengajuan permohonan hak, pengukuran hak, pendaftaran tanah secara sistematis lengkap (PTSL), serta penerbitan sertifikat hak milik atas tanah.

Kehandalan pelayanan yang baik pada kantor pertanahan, termasuk di Kota Ambon, mencakup beberapa aspek penting, yaitu: a) memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan, b) menjaga konsistensi dalam melayani masyarakat, serta c) memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara akurat dan terpercaya. Oleh karena itu, diharapkan para pimpinan dan aparat penyelenggara dapat menyediakan kehandalan pelayanan yang memadai, baik dalam aspek pelayanan langsung maupun aspek administratif, guna mendukung kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk memperoleh data mengenai reliabilitas pelayanan di Kantor BPN Kota Ambon, dilakukan wawancara dengan beberapa informan, di antaranya PLT Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Bapak F. Laturmas) serta Kepala Seksi Survei dan Pemetaan (Bapak IF). Mereka menyatakan bahwa staf di kantor tersebut berupaya memberikan pelayanan pembuatan sertifikat hak milik atas tanah secara cermat, konsisten, dan cepat, meskipun terkadang terdapat keterlambatan penyelesaian hingga 1–2 minggu akibat kompleksitas kasus, kesibukan kantor, serta proses verifikasi dokumen.

Wawancara juga dilakukan dengan Kepala Seksi Pemetaan Hak dan Pendaftaran (Bapak FHE) serta Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan (Ibu DAHP). Mereka mengungkapkan bahwa staf berusaha mempertahankan kehandalan dalam pelayanan dengan bersikap cermat dan konsisten sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Namun, kendala seperti kesalahan dalam penerbitan sertifikat dan keterlambatan penyelesaian tetap terjadi, terutama karena banyaknya kasus yang harus ditangani dan keterbatasan sumber daya manusia.

Selain itu, wawancara dengan Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan (Bapak ST) serta Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa (Bapak ML) juga mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan telah berusaha dilakukan dengan cepat dan konsisten, beberapa kendala masih terjadi. Proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah sering kali mengalami keterlambatan akibat berbagai faktor, seperti kesibukan di kantor, verifikasi dokumen yang memakan waktu, serta ketersediaan petugas yang terbatas.

Pendekatan yang sama dilakukan terhadap masyarakat yang pernah mengurus sertifikat tanah melalui program PTSL di Kantor BPN Kota Ambon. Empat perwakilan masyarakat, yakni Bapak Steven, Bapak Robert, Ibu Christy, dan Bapak Johan, menyatakan

bahwa secara umum mereka melihat petugas berusaha memberikan pelayanan yang baik. Namun, mereka juga mengakui adanya beberapa kendala, seperti keterlambatan penerbitan sertifikat dan proses verifikasi dokumen yang sering kali memakan waktu lebih lama dari standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa reliabilitas pelayanan di Kantor BPN Kota Ambon berada dalam kondisi yang cukup memadai. Para petugas berusaha memberikan pelayanan secara cermat dan konsisten sesuai prosedur yang berlaku. Namun, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan, seperti jumlah kasus yang kompleks, keterbatasan petugas, serta proses verifikasi dokumen yang memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

Meskipun demikian, upaya peningkatan reliabilitas pelayanan tetap perlu dilakukan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik. Perbaikan dalam hal manajemen waktu, penambahan tenaga kerja, serta optimalisasi proses verifikasi dokumen dapat menjadi solusi untuk mengurangi kendala yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah di Kota Ambon.

### *Responsiveness*

Responsiveness pelayanan (daya tanggap pelayanan) merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2000), responsiveness pelayanan mencerminkan kesadaran atau keinginan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien. Sementara itu, Ma'rifah (2005:77) menyatakan bahwa responsiveness pelayanan mencerminkan kemampuan aparat pemerintah dalam memahami harapan, keinginan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, responsiveness pelayanan juga merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Di lingkungan kantor pertanahan, khususnya di Kota Ambon, responsiveness pelayanan dapat diukur melalui tiga aspek utama, yaitu: (a) kesediaan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, (b) kecepatan karyawan dalam melayani serta membantu masyarakat dalam menghadapi kendala administrasi, dan (c) kesiapan karyawan dalam merespons permintaan masyarakat serta menangani keluhan atau komplain yang disampaikan.

Agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal, pimpinan serta aparat penyelenggara pelayanan di kantor pertanahan diharapkan dapat memberikan daya

tanggap yang baik, baik dalam lingkup internal maupun eksternal. Hal ini bertujuan untuk memberikan dampak positif terhadap proses pemberian pelayanan, terutama dalam hal permohonan hak, pengukuran hak, pendaftaran tanah secara sistematis lengkap (PTSL), serta penerbitan sertifikat hak milik tanah. Keberhasilan pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh hak atas tanah mereka.

Dalam upaya memahami dimensi responsiveness pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Ambon, dilakukan wawancara dengan beberapa informan, termasuk Plt. Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Bapak FL) dan Kepala Seksi Survei dan Pemetaan (Bapak IF). Keduanya menyatakan bahwa petugas di kantor pertanahan senantiasa berupaya memberikan tanggapan yang cepat terhadap warga masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik tanah. Mereka juga berusaha memahami kesulitan yang dihadapi warga, memberikan informasi yang diperlukan, serta tanggap terhadap keluhan atau komplain yang disampaikan.

Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan Kepala Seksi Pemetaan Hak dan Pendaftaran (Bapak FHES) serta Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan (Ibu DAHP). Mereka menegaskan bahwa petugas di kantor pertanahan selalu berusaha melayani masyarakat dengan cepat, cermat, dan responsif. Petugas juga sigap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan serta menindaklanjuti keluhan warga masyarakat untuk memastikan bahwa permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik.

Pendekatan serupa juga dilakukan dengan Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan (Bapak ST) serta Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Mereka menekankan pentingnya komitmen petugas dalam memberikan tanggapan yang baik kepada warga masyarakat yang mengurus sertifikat tanah. Petugas di kantor pertanahan selalu berupaya mendengar, memahami, dan mengatasi permasalahan yang dialami warga dengan cepat serta memastikan bahwa setiap permintaan dan keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara optimal.

Selain wawancara dengan pihak internal, dilakukan pula wawancara dengan empat perwakilan masyarakat yang pernah mengurus PTSL di Kantor Pertanahan Kota Ambon, yaitu Bapak Steven, Bapak Robert, Ibu Christy, dan Bapak Johan. Mereka menyatakan bahwa pelayanan di kantor pertanahan cukup responsif, terutama dalam menangani pembuatan sertifikat hak milik tanah. Petugas dinilai cepat dalam memberikan layanan, memahami kesulitan warga, serta tanggap dalam merespons komplain atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat.

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Ambon cukup memadai. Responsivitas ini sangat mendukung kelancaran proses pelayanan, mulai dari tahap permohonan hak, pengukuran hak, pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL), hingga penerbitan sertifikat hak milik tanah. Kinerja petugas yang responsif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan pertanahan yang dibutuhkan.

### *Kredibilitas Pelayanan*

Kredibilitas adalah perihal yang dapat dipercaya atau kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan (KBBI, 2011). Kredibilitas mencakup berbagai bidang, termasuk dalam pelayanan suatu organisasi atau lembaga. Kredibilitas pelayanan merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam pembuatan sertifikat tanah. Proses ini meliputi pengajuan permohonan hak, pengukuran hak, pendaftaran tanah secara sistematis lengkap (PTSL), hingga penerbitan sertifikat hak milik oleh warga masyarakat yang membutuhkan layanan di kantor pertanahan, seperti di Kota Ambon.

Kredibilitas pelayanan juga merupakan istilah dalam bisnis dan komunikasi yang menggambarkan tingkat kepercayaan terhadap suatu entitas, baik individu, organisasi, maupun produk. Kredibilitas pelayanan mencerminkan bagaimana orang lain menilai kejujuran, integritas, kompetensi, dan reputasi suatu institusi dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks pelayanan publik, kredibilitas melibatkan kemampuan memberikan produk yang efisien dan efektif, menjamin keterbukaan serta kepastian hukum, serta memastikan keadilan, integritas, dan etika dalam setiap proses pelayanan.

Untuk mencapai kredibilitas pelayanan yang optimal, pimpinan dan aparat penyelenggara harus memiliki sikap yang dapat dipercaya serta konsisten dalam menjalankan tugasnya. Hal ini akan berdampak positif pada proses pelayanan yang berkualitas bagi warga masyarakat yang mengajukan permohonan hak, melakukan pengukuran tanah, dan pendaftaran tanah secara sistematis (PTSL), hingga penerbitan sertifikat hak milik. Sikap kredibel dari penyelenggara layanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pertanahan di daerah mereka, termasuk di Kota Ambon.

Untuk memahami lebih lanjut mengenai kredibilitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Ambon, dilakukan pendekatan melalui wawancara dengan beberapa informan.

Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Bapak FL, dan Kepala Seksi Survei dan Pemetaan, Bapak IF, menyampaikan bahwa staf instansi ini selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang kredibel. Mereka menekankan pentingnya efektivitas, efisiensi, keterbukaan informasi, serta kepastian hukum dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Pendekatan serupa juga dilakukan dengan Kepala Seksi Pemetaan Hak dan Pendaftaran, Bapak FHES, serta Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan, Ibu DAHP. Keduanya menegaskan bahwa pegawai di kantor ini berusaha untuk menjamin keterbukaan informasi, keadilan, integritas, dan etika dalam setiap proses pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan.

Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan, Bapak ST, serta Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, Bapak ML. Mereka menuturkan bahwa setiap staf berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan transparansi dan kepastian hukum. Upaya ini bertujuan agar masyarakat yang datang berurusan mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka secara efisien dan efektif.

Untuk memperoleh perspektif masyarakat, wawancara juga dilakukan dengan empat informan yang pernah mengurus PTSL di Kantor Pertanahan Kota Ambon, yaitu Bapak Steven, Bapak R, Ibu C, dan Bapak J. Mereka mengungkapkan bahwa pegawai di kantor tersebut terlihat berusaha memberikan pelayanan yang kredibel. Hal ini tercermin dalam cara mereka menangani permohonan hak, pengukuran hak, dan penerbitan sertifikat dengan profesionalisme serta menjamin keterbukaan dan kepastian hukum.

Berdasarkan wawancara dengan berbagai pihak, dapat disimpulkan bahwa kredibilitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Ambon berada dalam kondisi yang cukup memadai. Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, serta jaminan kepastian hukum dan keadilan. Dengan demikian, kredibilitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pertanahan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap dimensi pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Ambon, dapat disimpulkan bahwa aspek Tanggibles atau berwujud fisik pelayanan telah tersedia dengan cukup memadai. Fasilitas pendukung, seperti gedung kantor yang representatif, ruang kerja yang sesuai dengan tugas masing-masing aparat, serta

peralatan kerja seperti komputer, printer, kendaraan dinas, dan fasilitas umum lainnya, telah mendukung kelancaran proses pelayanan, termasuk dalam pengajuan permohonan hak, pengukuran hak, pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL), dan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah. Ketersediaan sarana dan prasarana ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari segi Reliability atau kehandalan pelayanan, petugas di Kantor Pertanahan Kota Ambon telah menunjukkan sikap cermat, tepat, dan konsisten dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan pendekatan yang profesional dalam setiap tahap pelayanan, kehandalan petugas dapat dikatakan cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pembuatan sertifikat hak milik atas tanah. Namun, masih diperlukan peningkatan agar layanan semakin optimal dan lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

Selanjutnya, dalam dimensi Responsiveness atau daya tanggap, petugas telah menunjukkan sikap yang responsif dalam melayani masyarakat yang datang berurusan. Sikap tanggap dan konsistensi dalam memberikan layanan menunjukkan komitmen petugas dalam menjalankan tugasnya secara optimal. Respon yang cepat dan tepat dalam menangani pengajuan permohonan hak, pengukuran hak, dan pendaftaran tanah menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun secara umum kondisi daya tanggap sudah cukup baik, peningkatan efisiensi dalam menangani keluhan dan kendala administratif masih dapat ditingkatkan.

Terakhir, dalam aspek Kredibilitas pelayanan, petugas telah berupaya memberikan layanan secara cermat dan konsisten, sehingga memperoleh persepsi yang cukup baik dari masyarakat. Kemampuan petugas dalam menjalankan tugas sesuai prosedur dan harapan masyarakat menjadi faktor utama dalam menjaga kredibilitas layanan. Namun, masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian layanan, yang sering kali tidak sesuai dengan janji awal. Hal ini menjadi tantangan yang perlu diatasi agar kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan Kota Ambon semakin meningkat. Dengan perbaikan pada aspek ini, pelayanan yang diberikan dapat semakin profesional dan berkualitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

Azzahra Milenia, Suryanie. (2023). Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Secara Sistematis Berdasarkan Permen Nomor 6 Tahun 2018 Di

Kantor Badan Pertanahan Nasional Jember.

- Cornelis, Deda, & Kusnadi, Iwan H. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional).
- Gayuh Saena, Hanida. (2018). Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Sleman Berdasarkan Peraturan Menteri Badan Pertanahan Nasional, Nomor 1 Tahun 2017.
- Ismail, Ismail, Nurany, Fierda, & Paquita, Dhellia Febby. (2024). Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 14(1).
- Kusnadi, Iwan Henri. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional).
- Milenia, Azzahra, & Suryanie. (2023). Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Berdasarkan Permen Nomor 6 Tahun 2018 Di Kantor Pertanahan Badan Nasional Jember.
- Muliadi, Reno Affrian, & Arpandi. (2024). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Paquita, Dhellia Febby. (2023). Inovasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya.
- Seruan, S. Temuju. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Manado. *Jurnal Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi*.
- Siti Atika, & Aminullah. (2024). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Pasuruan (Studi di Desa Rembang Kecamatan Rembang). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(12), 11-20.
- Suwarto, & Aliana, Desita. (2020). Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kemampuan Kerja dan Disiplin Kerja Karyawan Secara Parsial dan Simultan terhadap Kinerja. *Jurnal Prajaisawara*.
- Taufik, Imam Ashari. (2018). Implementasi Kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Lampung Selatan. Universitas Lampung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.