

# KUALITAS PELAYANAN PERALIHAN HAK JUAL BELI ATAS TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

**Maria Emi Wulan Utami, Andi Pasinringi, Ani Susanti**

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The implementation of land registration at the Palu City Land Office for the community will receive legal certainty regarding the transfer of land rights due to the sale and purchase. In addition, there will be a letter of proof of legal and strong rights called a certificate of land rights. Certificates are issued so that holders of land rights can easily prove their new juridical data rights / name of new rights owner. The purpose of this study was to find out the quality of service for the transfer of sale and purchase rights to land at the Land Office of Palu City, Central Sulawesi Province. This research uses descriptive qualitative type, with the number of informants involved as many as 7 informants through Purposive Sampling techniques. In addition, in the data collection technique in this study through observation, interviews and documentation. With the method of data analysis through the stage of condensation data, display data, and draw conclusions or verification. Data condensation refers to selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming. From the results of the research, it is known that the quality of service for the transfer of rights to buy land on the Palu City Land Office in Central Sulawesi Province is still considered to be less than optimal, this can be seen after going through the data analysis process showing that there are two aspects that are not good, both aspects are responsiveness and assurance.*

**Keywords:** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

## **PENDAHULUAN**

Peralihan hak atas tanah merupakan suatu perbuatan hukum yang bertujuan memindahkan hak dari satu pihak ke pihak lain. Hak milik yaitu hak turun-temurun, terkuat, terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah. Peralihan hak atas tanah yang sudah dilakukan maka harus segera didaftarkan tanahnya di Kantor Pertanahan Palu atau yang biasa disebut dengan pendaftaran tanah. Salah satu bentuk peralihan hak atas tanah juga dapat terjadi karena jual beli tanah. Terselenggaranya pelaksanaan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu bagi masyarakat akan mendapatkan jaminan kepastian hukum mengenai terjadinya peralihan hak atas tanah karena jual beli tersebut. Selain itu, akan mendapat surat tanda bukti hak yang sah dan kuat yang disebut sertifikat hak atas tanah. Sertifikat diterbitkan

agar pemegang hak atas tanah dapat dengan mudah membuktikan haknya data yuridis yang baru/nama pemilik hak yang baru.

Adanya landasan hukum yang kuat jika terjadi konflik pertanahan, pemilik sertifikat tanah tersebut dapat menuntut pihak lain yang berusaha merebut kepemilikan tanah yang sudah menjadi haknya. Meskipun sudah ada landasan hukum yang kuat tentang peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli, masih terdapat banyak masalah yang terjadi. Masalah tersebut belum sepenuhnya dapat diatasi. Batas tanah atau yang biasa disebut tanda batas kepemilikan tanah merupakan permasalahan yang sering terjadi. Batas tanah dapat saja berubah atau sengaja dirubah oleh pihak yang berusaha mengambil hak tanah orang lain, misalnya saja dengan menggeser patok atau batas tanah yang telah ada. Hal ini tentunya akan menjadi konflik antara pemilik tanah dengan pihak yang berusaha mengambil hak

tanah tersebut. Permasalahan adanya sertifikat tanah ganda terjadi juga dalam peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. Permasalahan tersebut terjadi akibat kesalahan pengukuran dalam hal penunjukan batas tanah oleh pemilik tanah yang sah. Sertifikat ganda ini tidak akan terjadi jika dalam pembuatan peralihan hak sesuai dengan aturan dan syarat-syarat yang sudah ditentukan.

Peralihan hak milik atas tanah dalam jual beli tanah yang belum memiliki sertifikat dapat menimbulkan permasalahan. Bentuk peralihan ini masih sering terjadi di masyarakat kita yang tidak mengetahui hukum dan informasi sistem pertanahan serta peralihannya. Jual beli tanah ini telah menimbulkan permasalahan kepemilikan hak atas tanah.

Sebagian masyarakat menganggap biaya pembuatan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli cukup mahal. Hal ini mengakibatkan masih adanya masyarakat yang belum melakukan peralihan hak. Masyarakat yang belum melakukan peralihan hak milik atas tanah melalui jual dikarenakan kurang mengetahui alur, biaya dan waktu penyelesaian. Masyarakat tersebut kurang memahami pentingnya sertifikat tanah sebagai tanda kepemilikan tanah.

Berdasarkan hasil observasi, peralihan hak melalui jual beli pada tahun 2017 permohonan berjumlah 826 bidang, selesai 269 bidang dan sisa 557 bidang. Jumlah permohonan peralihan hak melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Palu pada tahun 2017 sangat banyak. Tetapi masih ada peralihan hak milik yang belum diselesaikan oleh petugas Kantor Pertanahan Kota Palu. Hal ini dikarenakan adanya hambatan eksternal dan internal dalam proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Palu.

Kearsipan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum sempurna. Hal ini dikarenakan keterlambatan pegawai Kantor Pertanahan Kota Palu dalam pencarian arsip

buku tanah dan warkah. Pemberkasan arsip yang terlambat ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Palu. Waktu penyelesaian pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Palu menjadi tidak sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedures). Berkas peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli cukup banyak yang harus diselesaikan oleh petugas Kantor Pertanahan Kota Palu dalam setiap harinya. Ketelitian petugas Kantor Pertanahan Kota Palu dalam memeriksa pertama kali berkas peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli masih ada ketidakcermatan. Hal ini pun dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Palu.

Permohonan peralihan hak yang dilakukan masyarakat pemohon cukup tinggi dari hari ke hari. Kesiediaan petugas pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli sangat terbatas. Kuantitas permohonan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli tidak sebanding dengan kuantitas petugas di Kantor Pertanahan Kota Palu. Berkaitan dengan latar belakang di atas, peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "Kualitas Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah".

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan peralihan hak jual beli atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun alasan penulis memilih lokasi ini dikarenakan sejauh kualitas pelayanan peralihan hak jual beli atas tanah pada ini dinilai masih berjalan kurang maksimal. Adapun alasan peneliti memilih instansi ini sebagai tempat penelitian

dikarenakan sejauh ini kualitas pelayanan di instansi tersebut dinilai masih berjalan kurang maksimal, dalam pelayanan peralihan hak melalui jual beli pada tahun 2017 jumlah permohonan peralihan hak melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Palu pada tahun 2017 sangat banyak. Tetapi masih ada peralihan hak milik yang belum diselesaikan oleh petugas Kantor Pertanahan Kota Palu. Hal ini dikarenakan adanya hambatan eksternal dan internal dalam proses peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Palu. Selain itu pula dari segi waktu penyelesaian, pelayanan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Palu masih berjalan tidak sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedures*).

Pada penelitian ini dalam penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Untuk teknik dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa cara antara lain Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Dengan metode analisis data dengan tiga langkah, yaitu kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Seiring dengan meningkatnya pembangunan di segala bidang, dan adanya tuntutan akan adanya mutu kehidupan yang lebih baik sebagai dampak positif dari keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan, semuanya ini memerlukan tanah sebagai sarana dasarnya. Sejalan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan tanah tersebut, sebagai konsekuensi logisnya maka telah meningkat pula berbagai masalah pertanahan yang dalam beberapa tahun terakhir ini muncul ke permukaan dan menjadi pusat perhatian masyarakat luas.

Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan di bidang pertanahan masih terlalu sulit dalam prosedur, lamanya waktu

pemrosesan serta biaya yang tinggi. Penyebabnya bisa dikarenakan pelayanan kantor pertanahan yang kurang optimal. Hal ini menunjukkan adanya tuntutan masyarakat akan perlunya keterbukaan dalam pelaksanaan tugas, prosedur pembayaran yang sederhana, kepastian waktu dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dalam penyelesaian urusan hak atas tanahnya, serta berbagai kemudahan dalam pelayanan maupun perlindungan hak-hak dan kepentingan masyarakat. Dilandasi oleh amanat yang terkandung dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945, sebagai kelanjutannya maka telah disusun Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang berarti bahwa telah diletakkan dasar yang kokoh bagi pelaksanaan pembangunan pertanahan guna terwujudnya tujuan pembinaan hukum pertanahan nasional dan menyelenggarakan administrasi pertanahan guna terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Pasal 2 UUPA menjelaskan bahwa bumi (tanah), air dan ruang angkasa serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya yang terdapat di wilayah Republik Indonesia, bukan merupakan milik negara akan tetapi pada tingkatan tertinggi dikuasai oleh negara, sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat yang memberi wewenang untuk mengatur dan menyelenggarakan peruntukan dan penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut, menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang dengan bumi, air dan ruang angkasa yang dimaksud serta menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa dalam wilayah Republik Indonesia.

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu tugas pokok Badan Pertanahan Kota Palu adalah melaksanakan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, oleh sebab itu kiranya wajar apabila pelaksanaan tugas Badan

Pertanahan Kota Palu akan selalu menjadi pusat perhatian masyarakat di wilayah tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan perhatian terhadap upaya-upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan pertanahan tersebut agar lebih berkualitas. Upaya peningkatan pelayanan pertanahan kepada masyarakat mempunyai aspek yang sangat luas, dari tingkat kebijakan termasuk penerbitan ketentuan peraturan yang diperlukan sampai tingkat pelaksanaannya. Dalam upaya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat, maka pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan pembangunan pertanahan. Oleh karena Badan Pertanahan Kota Palu merupakan bagian internal dari komponen pembangunan, sebagaimana dengan komponen pembangunan yang lainnya maka peran dan posisi Badan Pertanahan Kota Palu dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat secara utuh terintegrasi, baik sebagai penegak kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia maupun dalam peran membangun bangsa (*nation building*) dengan mengedepankan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, kesejahteraan umum, lingkungan hidup, dan prinsip hidup berdampingan secara damai.

Keberadaan organisasi Badan Pertanahan Kota Palu memiliki tanggung jawab dalam administrasi pertanahan di wilayah kerjanya, maka kegiatan dibidang pertanahan akan dapat memberikan kontribusi konstruktif dalam pembangunan bila bentuk dan implementasi kegiatan dapat disinkronisasikan dengan kegiatan pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang menjadi titik berat otonomi daerah salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sering disebut dengan pelayanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Palu saat ini, peneliti menggunakan lima aspek kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk

dalam Hardiansyah, yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

### ***Tangibles* (Bukti fisik)**

Pada hakikatnya di dalam pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu, aspek tangibles (Bukti fisik) sangat perlu untuk diperhatikan, karena hal ini merupakan aspek pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat, kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti fisik ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Palu akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa. Untuk mengukur aspek tangibles dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dapat diukur melalui indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara yang didukung dengan hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan peralihan hak jual beli atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu ditinjau dari aspek *tangibles* (bukti fisik) sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini dilihat dari sarana ruang tunggu terlihat bersih dan sejuk dan juga tertata dengan baik menimbulkan rasa nyaman bagi pengunjung, dalam proses pelayanan para pegawai juga dilengkapi dengan alat bantu pelayanan seperti komputer dan printer yang digunakan untuk keperluan administrasi, serta alat ukur dan pemetaan untuk digunakan saat di lapangan.

### ***Reability* (Kehandalan)**

Aspek kedua yang dipakai peneliti untuk menilai kualitas pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Palu adalah *Reliability* (Kehandalan). *Reliability*

yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan dan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sumber daya peralatan penunjang pelayanan. Konsep *reliability* ini sejalan dengan konsep pelayanan pada dasarnya yaitu sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya untuk memberikan kepuasan.

Pada pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu, kehandalan pegawai dalam menangani pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sangat diharapkan, dimana pegawai secara profesional mengeluarkan segala potensinya untuk menjalankan perannya melayani dengan cermat atau teliti sehingga tidak terdapat kesalahan di dalam pelayanannya tersebut. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal, dimana pelayanan yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja.

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat mendukung mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pada penelitian ini, aspek *reability* (kehandalan) ditentukan oleh indikator-indikator yang terdiri dari kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu ditinjau dari aspek *reability* (kehandalan) sudah berjalan dengan cukup baik. Pegawai sudah mampu bekerja dengan cermat sehingga meminimalisir kesalahan di dalam

pelayanannya, semua pegawai di instansi tersebut juga mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dengan cukup baik.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Aspek berikutnya dalam menilai kualitas pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Palu adalah *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dalam hal ini diperlukan adanya kesigapan dari aparatur dalam menangani keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu dalam indikator *responsiveness*, peneliti menggunakan indikator kecepatan aparatur dalam memproses produk layanan dan kecepatan aparatur dalam menindaklanjuti keperluan masyarakat akan pelayanan.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah yang berkualitas, tentunya aparatur Kantor Pertanahan Kota Palu perlu merespon kebutuhan masyarakat secara cepat, mereka harus siap kapan saja masyarakat membutuhkan pelayanannya, membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) serta merespon keluhan masyarakat dengan segera melakukan perbaikan atas kekurangan-kekurangan yang ada di dalam sistem pelayanan yang diterapkan. Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat.

Setelah menyimak hasil penelitian melalui wawancara, secara jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan peralihan hak jual beli atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) masih berjalan dengan kurang baik. Meskipun pegawai merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan baik dan juga merespon semua keluhan masyarakat dengan baik, akan tetapi melalui pegawainya pihak Kantor Pertanahan Kota Palu masih

belum mampu melakukan pelayanan dengan cepat dikarenakan beberapa masalah, diantaranya yaitu jalur dan proses pelayanan yang cukup rumit dan masalah kelengkapan berkas pemohon menjadi kendala tersendiri bagi pihak Kantor Pertanahan Kota Palu dalam memberikan hasil pelayanannya berupa sertifikat tanah secara cepat, belum lagi masalah sumber daya pegawai yang masih terbatas sehingga pegawai yang ada tidak mampu mengakomodir seluruh berkas pendaftaran secara bersamaan, bahkan pula terkadang juga mereka kehabisan bahan dasar atau blangko untuk membuat sertifikat, sehingga mereka harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar, adapun rata-rata lama waktu penerbitan hasil pelayanannya kurang lebih setengah hingga satu tahun lamanya.

#### **Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan Aparatur dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat sebagai pengguna layanan melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai perasaan pengguna layanan yang dilakukan oleh pemberi layanan. Jaminan atau kepastian ini diberikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Palu kepada semua masyarakat Kota Palu yang hendak menguru mendaftarkan tanahnya. Semua diberlakukan sama dan harus mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, kemudian di tiap-tiap prosedur tersebut diberi kemudahan dalam memprosesnya serta jaminan waktu dan biaya dalam proses pelayanannya.

Setelah dilakukannya penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* (jaminan) pada penelitian ini menunjukkan hasil yang masih kurang baik, meskipun pihak Kantor Pertanahan sudah mampu memberikan jaminan biaya murah dalam pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah, akan tetapi dilihat pada pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan masih lemah atau berjalan kurang baik, hal ini dikarenakan pihak Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum

mampu memberikan jaminan waktu sesuai dengan yang mereka janjikan, masalah proses yang memang cukup memakan waktu panjang dan pengadaan blanko sertifikat yang masih terbatas menjadi kendala, sehingga masyarakat harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar.

#### **Empaty (Empati)**

Aspek *empaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. *Empaty* (empati) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Di dalam proses pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah, tentunya setiap pegawai Kantor Pertanahan Kota Palu harus mampu menunjukkan sikap empati terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Di dalam pelayanannya, melalui pegawainya pihak Kantor Pertanahan harus menunjukkan sikap adil dalam artian pegawai harus mengutamakan kepentingan masyarakat di atas segalanya, melayani dengan ramah dan penuh dengan sopan santun, sehingga masyarakat merasa dihargai dan hak-haknya dipenuhi secara adil.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu ditinjau dari aspek *empaty* (empati) sudah berjalan dengan baik, hal ini berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa di dalam pelayanannya, melalui pegawainya pihak Kantor Pertanahan Kota Palu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang tengah dibahas secara sistematis pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan peralihan hak jual beli atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dinilai masih berjalan kurang maksimal, hal ini dapat dilihat setelah melalui proses analisis data menunjukkan bahwa dari kelima aspek yang dijadikan sebagai acuan, masih terdapat dua aspek yang berjalan kurang baik, kedua aspek tersebut ialah *responsiviness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan), hal ini disebabkan oleh:

1. Dari aspek *responsiviness* (daya tanggap) masih berjalan kurang baik karena pihak Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum mampu melakukan pelayanan dengan cepat dikarenakan beberapa masalah, diantaranya yaitu jalur dan proses pelayanan yang berbelit-belit dan masalah kelengkapan berkas pemohon menjadi kendala tersendiri bagi pihak Kantor Pertanahan Kota Palu dalam memberikan hasil pelayanannya berupa sertifikat tanah secara cepat, belum lagi masalah sumber daya pegawai yang masih terbatas sehingga pegawai yang ada tidak mampu mengakomodir seluruh berkas pendaftaran secara bersamaan, bahkan pula terkadang juga mereka kehabisan bahan dasar atau blangko untuk membuat sertifikat, sehingga mereka harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar, adapun rata-rata lama waktu penerbitan hasil pelayanannya kurang lebih setengah hingga satu tahun lamanya.
2. Pada aspek *assurance* (jaminan) masih berjalan kurang baik karena pada pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan masih lemah atau berjalan kurang baik, hal ini dikarenakan pihak Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum

mampu memberikan jaminan waktu sesuai dengan yang mereka janjikan.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran peneliti terkait masalah yang ditemukan di dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Diharapkan adanya peningkatan kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian proses pelayanan peralihan hak jual beli atas tanah dari para pegawai Kantor Pertanahan Kota Palu, demi terwujudnya kepuasan bagi masing-masing pengguna layanan terkait pelayanan di instansi tersebut.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan peralihan hak jual beli atas tanah menjadi lebih baik, diharapkan pihak Kantor Pertanahan Kota Palu untuk memberikan jaminan tentang kepastian kapan produk pelayanannya sudah bisa diperoleh, sehingga masyarakat tidak merasa diabaikan kebutuhannya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handyaningrat, Soewarno. 2004. *Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Harsono, Boedi. 2008. *Hukum Agraria Indonesia*, Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kansil, CST. 2011. *Hukum Pertanahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Grafindo Persada.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Lukman, Sampara. 2002. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Supranto. 2002. *Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.