



1 PENDAHULUAN

Latar Belakang

Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah atau yang kemudian disingkat LARASITA merupakan layanan pertanahan bergerak (*mobile land service*) yang bersifat pro aktif atau “jemput bola” di tengah-tengah masyarakat yang dalam pelaksanaannya didukung dengan kendaraan roda empat (mobil) dan kendaraan roda dua (motor) atau alat transportasi lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, dan/atau sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pertanahan. Program LARASITA diresmikan pada tanggal 16 Desember 2008 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono di Taman Wisata Candi Prambanan, Kabupaten Klaten Provinsi Jawa Tengah dan ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.18 Tahun 2009 tentang Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Program LARASITA ini merupakan inovasi layanan publik di Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta meningkatnya harapan masyarakat/badan hukum pengguna layanan. Adapun prinsip program LARASITA BPN RI adalah mudah, murah, cepat dan akurat, dengan maksud membangun kepercayaan masyarakat (*trust building*), percepatan penyelenggaraan pendaftaran dan sertifikasi tanah serta untuk memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah dan juga dalam rangka memberdayakan masyarakat sebagai upaya mengoptimalkan pemanfaatan tanah masyarakat menjadi bernilai ekonomis, agar aset masyarakat berupa tanah yang telah disertifikatkan dapat dijadikan akses permodalan untuk meningkatkan kesejahteraan.

Secara umum penyelenggaraan pendaftaran tanah dengan alat bukti yang dihasilkan pada akhir proses pendaftaran berupa buku tanah dan sertifikat tanah yang terdiri dari salinan buku tanah dan surat ukur merupakan tugas Pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Pendaftaran tanah berdasarkan UUPA Pasal 19 Ayat (1) disebutkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah. Peraturan pelaksana dari UUPA tersebut adalah Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 dan kemudian diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Beranjak dari ketentuan di atas, menurut Harsono dalam Sutedi (2010) bahwa “kegiatan pendaftaran tanah meliputi kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali (*initial registration*) dan pemeliharaan dalam pendaftaran tanah (*maintenance*). Lebih lanjut Harsono dalam Sutedi (2010) mengatakan bahwa:

“Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali (*initial registration*) adalah kegiatan pendaftaran yang dilakukan terhadap objek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1961 dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, sedangkan objek dari pendaftaran tanah untuk pertama kali adalah tanah negara dan tanah bekas hak milik adat. Pendaftaran tanah untuk pertama kali dapat dilaksanakan melalui 2 cara yaitu:

- a. Pendaftaran tanah secara sistematis, yaitu kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan. Pendaftaran tanah secara sistematis diselenggarakan atas prakarsa Pemerintah berdasarkan pada suatu rencana kerja jangka panjang dan tahunan serta dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan oleh Menteri Negara Agraria/Kepala BPN.
- b. Pendaftaran tanah secara sporadik, yaitu kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Pendaftaran tanah secara sporadik dilaksanakan atas permintaan pihak yang berkepentingan yaitu pihak yang berhak atas objek pendaftaran tanah yang bersangkutan atau kuasanya”.

Sementara itu, bidang tanah di Indonesia yang belum terdaftar/disertifikasikan² memberitakan bahwa :

“BPN menyebutkan ada sekitar 45 juta bidang tanah yang tersebar di Indonesia yang belum disertifikasikan. Lebih lanjut dikatakan oleh Kepala Pusat Hukum dan Hubungan Masyarakat BPN, Kurnia Toha kepada Republika bahwa sebagian besar tanah yang belum disertifikasikan berada di daerah terpencil dan terpelosok. “Kalau kota-kota besar yang ada di Jawa rata-rata sudah disertifikasi, tetapi untuk tanah yang berada di Pulau Sumatera, Sulawesi, Kalimantan dan Papua masih banyak”. 45 juta bidang tanah tersebut akan diselesaikan dalam jangka waktu 8 tahun. Dengan target tiap tahun sebanyak 5 juta bidang tanah yang disertifikat. Untuk saat ini BPN baru mampu menyelesaikan sertifikat 2 juta bidang tanah dalam setahun (Red : Bayu Hermawan, Rep : C83)”.

Untuk penyelenggaraan pendaftaran dan sertifikasi tanah terhadap sisa bidang tanah yang belum terdaftar/sertifikat (pendaftaran tanah untuk pertama kali) tersebut apabila dilaksanakan dengan menggunakan anggaran pemerintah (APBN dan APBD) sangat terbatas, sehingga perlu upaya lain sebagai upaya percepatan penyelenggaraan pendaftaran dan sertifikasi tanah serta sekaligus memberikan jaminan kepuasan masyarakat. Salah satu terobosan pelayanan pertanahan tersebut adalah dengan program LARASITA. Program LARASITA ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota seluruh Indonesia termasuk juga Kantor Pertanahan Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

Di Kota Bandung yang dinamikanya cukup kompleks, sejak diluncurkan awal Pebruari 2009, pelaksanaan LARASITA oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung yang merupakan salah satu instansi vertikal BPN RI yang berada di bawah Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Barat langsung disambut antusias warga. Di samping itu, LARASITA juga mendapat dukungan dari Pemerintah Kota Bandung sesuai dengan surat Walikota Bandung No. 594.3/SE.063-Pem.Um Tanggal 23 Juni 2009 perihal Dukungan Kelancaran Program LARASITA.

Penyelenggaraan pendaftaran dan sertifikasi tanah untuk jumlah bidang tanah yang ada di Kota Bandung berdasarkan Laporan Tahun 2013 dan Rencana Kerja Tahun 2014 Kantor Pertanahan Kota Bandung menunjukkan total bidang



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

tanah di Kota Bandung adalah sekitar 615 400 bidang, yang sudah terdaftar yaitu sebesar 585 704 (95.1%), sedangkan yang belum terdaftar 29 696. Selama tahun 2008 sampai dengan Maret 2014 jumlah yang terdaftar melalui program LARASITA sebanyak 5 860 bidang.

Program LARASITA Kantor Pertanahan Kota Bandung yang melakukan pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali dengan objek tanah bekas hak milik adat merupakan suatu upaya percepatan penyelenggaraan pendaftaran dan sertifikasi tanah karena layanan program LARASITA mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, masyarakat/pemohon tidak perlu datang ke Kantor Pertanahan, cukup menunggu di lokasi dan mobil LARASITA akan mendatangi dan melayani, mulai dari pendaftaran sampai dengan penyerahan Sertifikat Hak Atas Tanah dan sekaligus memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, terdapat 2 pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini adalah pelayanan administrasi publik disebut birokrasi. Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (masyarakat). Pihak yang melayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan), sedangkan pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu harapan. Pelayanan publik dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/masyarakat. Namun realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini yang masih belum memadai sebagaimana yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011) bahwa :

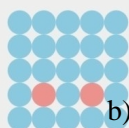
“kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah”.

Pencapaian kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari pemerintah harus diupayakan sedemikian rupa oleh setiap instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, instansi atau unit kerja yang berada di garis depan (Napitupulu 2012). Untuk itu, pengukuran kepuasan masyarakat/pelanggan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011) perlu dilakukan agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga [kebermutuannya] mutunya, yaitu dengan cara :

- a) Mengetahui sejauh mana pelanggan yang [lari atau pindah] beralih ke penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
- b) Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*percieved service*).

Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan pemberi layanan. Kepuasan pelanggan/masyarakat dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai dan untuk menilai sejauh mana

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MBIPB



kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi pelayanan publik, yang menurut Zeithmal *et al.* (1990) “kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati)”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan (publik) pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bandung dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harapan masyarakat atas kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?
2. Bagaimana tanggapan masyarakat atas kinerja kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?
3. Hal – hal apa saja yang perlu diperbaiki dari kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis harapan masyarakat atas kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali pada program LARASITA berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Menganalisis tanggapan masyarakat atas kinerja kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali pada program LARASITA berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
3. Menguraikan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dari kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.
4. Membuktikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika dan untuk mengembangkan disiplin ilmu berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat praktis, bagi Kantor Pertanahan Kota Bandung hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan program LARASITA khususnya pendaftaran tanah untuk pertama kali (*initial registration*) dan sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan Program LARASITA.

Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi hanya mengkaji pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk pendaftaran dan sertifikasi tanah yang dibutuhkan oleh warga masyarakat di Kota Bandung dengan menggunakan peralatan yang berbasis teknologi informasi dengan sistem aplikasi pelayanan LOC (*Land Office Computerization*) yang memanfaatkan teknologi Wi-Fi, dengan prinsip *mobile service front office* (pelayanan jemput bola) yang berwujud mobil dan motor. Fokus kajiannya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan program LARASITA tersebut.

2 TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi atau pengertian pelayanan juga sangat banyak. Pengertian pelayanan yang simpel disampaikan oleh Soetopo (1999) bahwa “pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”, sedangkan menurut Albert dalam Ibrahim (2008), pelayanan dirumuskan sebagai berikut:

“A total organizational approach that make quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business”.

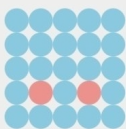
Dari rumusan tersebut setidaknya ada integrasi dari tiga hal penting yakni : bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan/masyarakat bukannya persepsi dari pemberi layanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis atau organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya”.

Berdasarkan uraian di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan untuk mengurus dan memenuhi kepentingan orang lain baik itu berupa barang atau jasa yang kualitasnya merupakan persepsi pihak yang dilayani dan merupakan penggerak utama bagi kegiatan bisnis atau organisasi pemberi pelayanan apa pun nama dan jenisnya.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IPB, tahun 2015



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

IPB-IPB

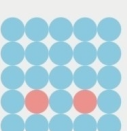
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB

Untuk Selengkapnya Tersedia di Perpustakaan MB-IPB



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.