

# KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKASI PROYEK OPERASI NASIONAL AGRARIA (PRONA) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DONGGALA

**Kartika Anna Saranga**

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*This Research Target is know and analyse the Service Quality of Sertipikasi Project Operate For The Agraria Nasional Agraria ( PRONA) in Land Ground Office of Donggala Regency Research Type is research qualitative with the informan selected by the four of people. Data collecting use the perception technique, interview and documentation. Technique analyse the data used by that is (1) Data collecting ( 2) Data Discount ( 3) Data Presentation ( 4) Verification ( 5) Conclusion. Theory used in this penelietian that is theory Parasuraman measuring Service quality: ( 1) Reliability ( 2) Responsivitas ( 3) Guarantee ( 4) Empathy ( 5) Direct Evidence. Pursuant to result of research and analysis done conducted by researcher in Office of Land Ground Office of Donggala Regency year 2015 concluded as follows: Quality of Project Service Operate For The National Agraria (PRONA) [in] Office of Land;Ground of Regency Donggala seen from factor of mainstay and factor Responsivitas not yet walked better, this matter is seen from result interview with informan in research location. Later;Then Quality of Project Service Operate For The National Agraria ( PRONA) in Office of Regency Land;Ground seen from factor of Guarantee and empathy factor and also from Direct Evidence factor have walked better. This matter is provable from result interview with informan in Donggala Regency Donggala*

**Keywords:** *Reliability, Responsivitas, Guarantee, Empathy, Direct Evidence*

Kualitas pelayanan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen di lingkungan birokrasi maupun lingkungan masyarakat. Pemerintahan yang baik merupakan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan sangat strategis dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik, dengan demikian pelayanan memiliki nilai yang baik dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan. Esensi pemerintahan yang baik yaitu pemerintah yang melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan pada seluruh instansi pemerintahan termasuk di Kantor Pertanahan Nasional.

Kantor Pertanahan Nasional Republik Indonesia sebagai lembaga pemerintah yang ditugaskan dalam bidang pertanahan

menyadari betul, bahwa seluruh jajaran BPN-RI harus bekerja keras bahu membahu dengan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah, agar amanat UUD Tahun 1945 "tanah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat" dapat segera terwujud. Sebagai upaya untuk mewujudkan cita-cita para pendiri bangsa tersebut, Badan Pertanahan Nasional telah menetapkan program strategis, seperti Percepatan legalisasi aset tanah, melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA).

PRONA merupakan salah satu wujud upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah. Biaya pengelolaan penyelenggaraan PRONA, seluruhnya dibebankan kepada rupiah murni di dalam APBN pada alokasi DIPA BPN RI. Sedangkan biaya-biaya yang berkaitan dengan hak/alat bukti perolehan/penguasaan

tannah, patok batas, materai dan BPHTB/PPH menjadi tanggung jawab Peserta PRONA.

Kegiatan PRONA dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agraria Nomor 189 Tahun 1981 tanggal 15 Agustus 1981. Selanjutnya di bidang Pertanahan telah pula dilaksanakan "pemberian otonomi" bagi Kabupaten/Kota dengan konsekuensi dari ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan demikian Kantor Pertanahan merupakan pelaksana Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan di daerah. Kantor Pertanahan antara lain bertugas melakukan proses sertifikat tanah secara masal sebagai perwujudan dari tertib administrasi di bidang pelayanan pertanahan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan bidang pertanahan, Badan Pertanahan Nasional dari pusat sampai daerah mengeluarkan berbagai Kebijakan Bidang Pertanahan bagi kepentingan golongan masyarakat terutama masyarakat golongan ekonomi lemah dengan memperhatikan aspek keberpihakan kepada masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala sebagai salah satu Kantor Pertanahan di Provinsi Sulawesi Tengah pada Tahun Anggaran 2012 sampai Tahun Anggaran 2014 telah melaksanakan program PRONA yang sudah direncanakan dengan dukungan dana dari pemerintah pusat melalui APBN. Agar PRONA dapat terlaksana dengan baik maka diperlukan pelayng berkualitas.

Kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan dengan instansi yang memberikan pelayanan. Dalam jangka panjang hubungan yang terjalin dapat memungkinkan instansi untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat dan kebutuhan mereka. Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh harapan masyarakat. Harapan masyarakat dapat bervariasi dari masyarakat satu dengan masyarakat lain sebagai suatu kelemahan, kalau masyarakat mempunyai harapan yang terlalu tinggi untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam kontek pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat.

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknik atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control

masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Parasuraman et.al. dalam (Kotler & Keller 2009:52) mengatakan terdapat 5 faktor yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas layanan yaitu:

(1)Keandalan

Maksud keandalan yaitu menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan, melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama, Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan mempertahankan catatan bebas kesalahan, dan pegawai yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab penanyaan masyarakat.

(2)Resposivitas

Responsivitas adalah selalu memberitahu masyarakat tentang kapan layanan akan dilaksanakan, Layanan tepat waktu bagi pelanggan, Kesiadaan untuk membantu masyarakat dan kesiapan untuk merespons permintaan masyarakat.

(3)Jaminan

Jaminan yaitu pegawai yang menanamkan keyakinan pada masyarakat, untuk merasa aman dalam transaksi mereka, dan pegawai yang selalu sopan dalam melakukan.

(4)Empati

Empati yaitu memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat, pegawai yang menghadapi masyarakat pengguna jasa dengan cara yang penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik

masyarakat. Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat mereka dan waktu transaksi yang nyaman.

(5)Bukti langsung

Bukti langsung yaitu Peralatan modern, fasilitas yang tampak menarik secara visual, pegawai memiliki penampilan rapi dan profesional, dan bahan yang berhubungan dengan jasa pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria. (PRONA).

Kegiatan legalisasi aset yang umum dikenal dengan PRONA, adalah singkatan dari Proyek Operasi Nasional Agraria. PRONA ialah salah satu bentuk kegiatan legalisasi aset dan pada hakekatnya merupakan proses administrasi pertanahan yang meliputi; adjudikasi, pendaftaran tanah sampai dengan penerbitan sertipikat/tanda bukti hak atas tanah dan diselenggarakan secara massal. PRONA dimulai sejak tahun 1981 berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria. Berdasarkan keputusan tersebut, Penyelenggara PRONA bertugas memproses pensertipikatan tanah secara masal sebagai perwujudan daripada program Catur Tertib di Bidang Pertanahan.

Kegiatan PRONA pada prinsipnya merupakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali. PRONA dilaksanakan secara terpadu dan ditujukan bagi segenap lapisan masyarakat terutama bagi golongan ekonomi lemah dan menyelesaikan secara tuntas terhadap sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis. Tujuan PRONA adalah memberikan pelayanan pendaftaran pertama kali dengan proses yang sederhana, mudah, cepat dan murah dalam rangka percepatan pendaftaran tanah diseluruh indonesia dengan mengutamakan desa miskin/tertinggal, daerah pertanian subur atau berkembang, daerah penyangga kota, pinggiran kota atau daerah miskin kota, daerah pengembangan ekonomi rakyat.

PRONA merupakan salah satu wujud upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah. Biaya pengelolaan penyelenggaraan PRONA, seluruhnya dibebankan kepada rupiah murni di dalam APBN pada alokasi DIPA BPN RI. Sedangkan biaya-biaya yang berkaitan dengan alas hak/alat bukti perolehan/penguasaan tanah, patok batas, materai dan BPHTB/PPH menjadi tanggung jawab Peserta PRONA. Peserta PRONA berkewajiban untuk:

- (1)Menyediakan/menyiapkan Alas hak/alat bukti perolehan/penguasaan tanah yang akan dijadikan dasar pendaftaran tanah sesuai ketentuan yang berlaku.
- (2)Menunjukkan letak dan batas-batas tanah yang dimohon (dapat dengan kuasa).
- (3)Menyerahkan Bukti Setor Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Bukti Setor Pajak Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan (PPH) bagi peserta yang terkena ketentuan tersebut.
- (4)Memasang patok batas tanah sesuai ketentuan yang berlaku.

Subyek atau peserta PRONA adalah masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah. Masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah yang memenuhi persyaratan sebagai subyek/peserta PRONA yaitu pekerja dengan penghasilan tidak tetap antara lain petani, nelayan, pedagang, peternak, pengrajin, pelukis, buruh musiman dan lain-lain pekerja dengan penghasilan tetap:

- (1)Pegawai perusahaan baik swasta maupun BUMN/BUMD dengan penghasilan per bulan sama atau di bawah Upah Minimum Regional (UMR) yang ditetapkan oleh masing-masing kabupaten/kota, yang dibuktikan dengan penetapan Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) dan surat keterangan penghasilan dari perusahaan;

- (2)Veteran, Pegawai Negeri Sipil pangkat sampai dengan Penata Muda Tk.I (III/d), prajurit Tentara Nasional Indonesia pangkat sampai dengan Kapten dan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia pangkat sampai dengan Komisaris Polisi, dibuktikan dengan foto copy Surat Keputusan pangkat terakhir;
- (3)Istri/suami veteran, istri/suami Pegawai Negeri Sipil, istri/suami prajurit Tentara Nasional Indonesia, istri/suami anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam huruf b), dibuktikan dengan foto copy Surat Keputusan pangkat terakhir dan akta nikah;
- (4)Pensiunan Pegawai Negeri Sipil, pensiunan Tentara Nasional Indonesia dan pensiunan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, dibuktikan dengan foto copy Surat Keputusan pensiun;
- (5)Janda/duda pensiunan Pegawai Negeri Sipil, janda/duda pensiunan Tentara Nasional Indonesia, janda/duda pensiunan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, dibuktikan dengan foto copy Surat Keputusan pensiun janda/duda dan akta nikah.

### **Kriteria Penetapan Lokasi**

Didalam penetapan lokasi PRONA perlu memperhatikan kondisi wilayah dan infrastruktur pertanahan yang tersedia.

- 1) Kondisi.Wilayah :
  - Lokasi Kegiatan PRONA diarahkan pada wilayah-Wilayah sebagai berikut:
    - a. Desa miskin/tertinggal;
    - b. Daerah pertanian subur atau berkembang;
    - c. Daerah penyangga kota, pinggiran kota atau daerah miskin kota;
    - d. Daerah pengembangan ekonomi rakyat;
    - e. Daerah lokasi bencana alam;
    - f. Daerah permukiman padat penduduk serta mempunyai potensi . cukup besar untuk dikembangkan;
    - g. Daerah diluar sekeliling transmigrasi;

- h. Daerah penyangga daerah Taman Nasional;
  - i. Daerah permukiman baru yang terkena pengembangan prasarana . umum atau relokasi akibat bencana alam.
- 2) Infrastruktur Pertanian
- Penetapan lokasi wilayah desa/kelurahan PRONA, hendaknya memperhatikan ketersediaan infrastruktur pertanian, antara lain:
- a. Rencana Umum Tata Ruang Wilayah;
  - b. Inventarisasi Pengaturan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan . Tanah (IP4T);
  - c. Peta Penatagunaan Tanah;
  - d. Peta Pengukuran dan Pendaftaran Tanah (Fotogrametis);
  - e. Infrastruktur Titik Dasar Teknik dan Peta Dasar Pendaftaran;
  - f. Teknologi Informasi dan Komunikasi;
  - g. Mobil dan peralatan Larasita; dan
  - h. Infrastruktur lainnya. \

### Kriteria Obyek PRONA

- (1) Tanah sudah dikuasai secara fisik
- (2) Mempunyai alas hak (bukti kepemilikan)
- (3) Bukan tanah warisan yang belum dibagi
- (4) Tanah tidak dalam keadaan sengketa
- (5) Lokasi tanah berada dalam wilayah kabupaten lokasi peserta program yang dibuktikan dengan KTP
- (6) Memenuhi ketentuan tentang luas tanah maksimal obyek PRONA.

### Luas Tanah Obyek PRONA

- 1. Tanah Negara:
  - a. Tanah non pertanian dengan luas sampai dengan 2.000 m<sup>2</sup> (dua ribu meter persegi), kecuali obyek PRONA yang berlokasi wilayah Kab/Kota Kantor Pertanahan tipe A sampai dengan luas 500 m<sup>2</sup> (lima ratus meter persegi); dan
  - b. Tanah pertanian dengan luas sampai 2 ha (dua hektar).
- 2. Penegasan konversi/pengakuan hak :

- a. Tanah non pertanian dengan luas sampai dengan 5.000 m<sup>2</sup> (lima ribu meter persegi), kecuali obyek PRONA yang berlokasi wilayah Kab/Kota Kantor Pertanahan tipe A sampai dengan luas 1.000 m<sup>2</sup> (seribu meter persegi); dan
  - b. Tanah pertanian dengan luas sampai 5 ha (lima hektar).
3. Jumlah bidang tanah:  
Bidang tanah yang dapat didaftarkan atas nama seseorang atau 1 (satu) peserta dalam kegiatan PRONA paling banyak 2 (dua) bidang tanah

### Tahapan Pelaksanaan PRONA

- (1) Penyerahan DIPA
- (2) Penetapan Lokasi
- (3) Penyuluhan
- (4) Pengumpulan data (alat bukti/alas hak, Penetapan Peserta)
- (5) Pengukuran dan Pemetaan
- (6) Pemeriksaan Tanah
- (7) Pengumuman
- (8) Penerbitan SK Hak/Pengesahan Data Fisik dan Data Yuridis
- (9) Penerbitan sertifikat/Pembukuan Hak
- (10) Penyerahan Sertipikat

### Sumber Biaya PRONA

Biaya untuk pelaksanaan pengelolaan kegiatan PRONA bersumber dari rupiah murni pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), yang dialokasikan ke DIPA-BPN RI. Anggaran dimaksud meliputi biaya untuk:

- 1. Penyuluhan;
  - 2. Pengumpulan Data (alat bukti/alas hak);
  - 3. Pengukuran Bidang Tanah;
  - 4. Pemeriksaan Tanah;
  - 5. Penerbitan SK Hak/Pengesahan Data Fisik dan Data Yuridis;
  - 6. Penerbitan Sertipikat;
  - 7. Supervisi dan Pelaporan.
- Sedangkan biaya materai, pembuatan dan pemasangan patok tanda batas, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

(BPHTB) dan Pajak Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan (PPH) bagi yang terkena ketentuan perpajakan menjadi beban kewajiban peserta program.

## METODE

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu, rasional, empiris dan sistimatis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis. Sugiyono, (2002: 1).

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan secara rinci mengenai kualitas pelayanan sertifikat tanah Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini digunakan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta namun tidak melakukan pengujian hipotesis, Arikunto (2001 : 21).

### Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut Siregar (2010 : 148)“ *Purposive sampling* adalah metode penetapan responden atau informen berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu.” Kriteria-kriteria yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Pegawai Negeri Sipil Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala

- 2) Memiliki kompetensi di bagian pelayanan sertifikat tanah
- 3) Sudah bekerja di atas lima tahun .pada kantor Kabupaten Donggala
- 4) Masyarakat yang pernah terlibat dalam kegiatan PRONA.

Dari kriteria tersebut di atas, maka jumlah Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu 1 orang Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala, 1 orang Petugas sertifikat Tanah PRONA dan 3 orang masyarakat yang pernah ikut dalam kegiatan PRONA.

### Teknik Analisis Data

Pengolahan data berfokus pada data-data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen lainnya. Analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara simultan yang dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing & verifying*) Teknik analisa yang menggunakan pendapat Miles dalam Faisal 2003:59 sebagai berikut:

#### 1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pengumpulan informasi yang disusun dan memberikan kemungkinan menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian berupa teks naratif, matriks dan bagan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan data secara sistimatis agar lebih mudah untuk dipahami.

#### 2) Reduksi Data

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah mengorganisasikan data yang direduksi. Data tersebut mula-mula disajikan terpisah antara satu tahap dengan tahapan yang lain, tetapi setelah kategori terakhir direduksi, maka keseluruhan data

dirangkum dan disajikan secara terpadu. Dengan melihat penyajian data, maka dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3) Penyajian Data

Penafsiran makna data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut, setelah data sudah dikelompokkan maka langkah selanjutnya adalah menafsirkan data dari hasil wawancara dengan informan penelitian di Lapangan.

4) Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

5) Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai. Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenarannya dan kesesuaiannya sehingga kesahihan data terjamin.

### **Pembahasan**

Analisis Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (Prona) di Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala, dalam penelitian ini difokuskan pada indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung. Diskripsi dari indikator

Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) sebagai berikut:

#### **Keandalan**

Keandalan yaitu menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dan pegawai yang mempunyai pengetahuan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Berkaitan dengan keandalan maka kualitas pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Kabupaten Donggala sudah cukup baik, hal ini diakui oleh Bapak Yanis H Dethan, A.Pth, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala yang diwawancarai pada hari Rabu, tanggal 01 Desember 2015, pukul 09.30 – 10.25 WITA, sebagai berikut:

*“Mekanisme pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala langkah awal masyarakat datang ke loket, selanjutnya diteruskan pada bagian yang sesuai dengan kewenangannya. Kemudian pegawai yang kemampuannya sudah cukup namun perlu ditingkatkan. Agar diketahui bahwa pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala sudah sesuai dengan Peraturan Kepala BPN RI No.1 Tahun 2010. (Wawancara di ruang kerja Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala).*

Pendapat informan di atas sejalan dengan pendapat ahli, Siagian (2002: 40), pekerjaan dikatakan efektif apabila penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan, dan tidak menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan untuk itu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa berhasilnya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala terlihat pada output berdasarkan standar operasi prosedur yang telah ditetapkan.

### **Responsivitas**

Responsivitas dalam penelitian ini yaitu selalu memberitahu masyarakat tentang kapan layanan akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi masyarakat, kesediaan untuk membantu masyarakat dan kesiapan untuk merespons permintaan masyarakat. berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala pada faktor responsivitas berikut ditampilkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Sri Rahayu selaku masyarakat pada hari Kamis 02 Desember 2015, pukul 12.00 – 12.55 WITA, sebagai berikut:

*“Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pendaftaran tanah masih lebih lama dari Standar Operasi Prosedur yaitu lebih lama dari 44 hari. Atau bisa dikatakan belum tepat waktu, kemudian mengenai responsivitas pegawai dalam pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) sudah baik. Indikatornya saya katakan demikian karena kalau kami selaku masyarakat mendaftarkan tanah dokumen kami selalu diterima dengan baik dan dijelaskan dengan baik apabila masih persyaratan yang belum lengkap. Mengenai lama waktu pendaftaran ini selama ini belum diberitahukan pada masyarakat. (wawancara dilakukan di rumah informan di Kabupaten Donggala).*

### **Jaminan**

Jaminan dalam penelitian ini yaitu pegawai yang menanamkan keyakinan pada masyarakat, untuk merasa aman dalam transaksi dan pegawai yang selalu sopan dalam melakukan pelayanan.

Kualitas pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala berkaitan dengan jaminan, terlihat pada hasil wawancara peneliti dengan Erwin pada hari

Senin, 06 Desember 2015, Pukul 10.00 – 10.43 WITA, sebagai berikut:

*..Pelayanan pegawai pada Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala untuk kesopanan pegawai biasa saja. Kemudian tanggapan masyarakat mengenai pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) selama ini di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan sehingga masyarakat dapat lebih cepat mendapatkan sertifikat dalam Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) (Wawancara di Rumah informan Kabupaten Donggala).*

### **Empati**

Empati dalam penelitian ini adalah memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat, pegawai yang menghadapi masyarakat pengguna jasa dengan cara yang penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik masyarakat. Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat mereka dan waktu transaksi yang nyaman.

Berkaitan dengan empati dalam kualitas pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala maka hasil wawancara penulis dengan Herman Yunus yang menjabat sebagai Kasi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala pada hari Jum'at 03 Desember 2015, pukul 10.30 – 11.16 WITA sebagai berikut:

*..Perhatian pegawai dalam sistem loket tentang kualitas pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala sudah baik dan menerapkan sistem loket Pelayanan. Pegawai sudah mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan. Pegawai selalu aktif dalam memeriksa data Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten Donggala dengan baik.*



(wawancara dilaksanakan di ruang kerja Kasi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah).

### **Bukti Langsung**

Bukti langsung dalam penelitian ini yaitu Peralatan modern, fasilitas yang tampak menarik secara visual, pegawai memiliki penampilan rapi dan professional. Berkaitan dengan Bukti Langsung maka kualitas pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Perranahan Kabupaten Donggala belum baik, hal ini diakui oleh Bapak Yanis H Dethan, A.Pth, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala yang diwawancarai pada hari rabu, tanggal 01 Desember 2015, pukul 09.30 – 10.25 WITA, sebagai berikut:

*...Peralatan atau fasilitas yang disediakan seperti komputer, jumlah pegawai, ruangan pada pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di kantor Perranahan Kabupaten Donggala belum memadai. Begitupun dengan fasilitas untuk kegiatan-kegiatan selain Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) juga belum memadai. Mengenai penampian dan profesional pegawai sudah cukup baik. (Wawancara di ruang kerja Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala).*

Pendapat informan di atas sejalan dengan pendapat ahli, Winarno (2002:138) dalam membuat sebuah program dan kebijakan pelayanan yang kelihatannya bagus di atas kertas namun lebih sulit untuk melaksanakannya dalam bentuk cara yang memuaskan semua orang yang termasuk mereka anggap klien.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti di Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala tahun 2015 disimpulkan bahwa:

Kualitas Pelayanan Sertifikasi Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di

Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala dilihat dari faktor keandalan dan faktor Responsivitas belum berjalan dengan baik. Kemudian Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten dilihat dari faktor Jaminan dan faktor empati serta dari faktor Bukti Langsung sudah berjalan dengan baik.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

Kepada Pengambil Keputusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala agar meningkatkan kualitas pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) faktor keandalan dan responsivitas pegawai dengan jalan meningkatkan kompetensi atau pengetahuan pegawai melalui pelatihan sehingga Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) dapat terlaksan dengan baik.

Bagi peneliti berikutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pelaksanaan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di seluruh wilayah Provinsi Sulawesi Tengah, sehingga dapat memberikan informasi yang komprehensif.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Muh. Nawawi, M,Si selaku Ketua Tim Pembimbing dan Dr. Nawawi Natsir, M,Si selaku anggota Tim Pembimbing.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Boedi Harsono, 2005, *Hukum Agraria . Indonesia*, Edisi Revisi, Penerbit . Djambatan, Jakarta.

- Dwiyanto, Agus, dkk., 2008, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta.
- Ekowati, 2005, *Perumusan Kebijakan Publik*, Penerbit Gramedia Jakarta.
- Islamy 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan