

## EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEPEMILIKAN TANAH DI KANTOR KELURAHAN BELIMBING KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG

Liansyah Angga Saputra\*, Muhammad Taupik

[liansyahangga21@gmail.com](mailto:liansyahangga21@gmail.com) ; [taupikuzzumaky5@gmail.com](mailto:taupikuzzumaky5@gmail.com)

Program Studi Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong

Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung - Tabalong

Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012

Email: [info@stiatablong.ac.id](mailto:info@stiatablong.ac.id)

### ABSTRAK

Efektivitas adalah capaian organisasi semakin mendekati sasaran maka semakin tinggi efektivitasnya, maupun sebaliknya jika pencapaian yang ada tidak mendekati sasaran yang ditetapkan maka tingkat efektivitasnya rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbong Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan Sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Observasi, Dokumentasi dan Wawancara kepada Informan yang berjumlah 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu menggunakan *Data Collection, Data Reduction, Data Display, Conclusion Drawing/Verifying*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbong Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan Cukup Efektif.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Pelayanan, Surat Keterangan Kepemilikan Tanah

**THE EFFECTIVENESS OF LAND OWNERSHIP CERTIFICATE SERVICES AT THE BELIMBING VILLAGE OFFICE, MURUNG PUDAK DISTRICT, TABALONG REGENCY**

### ABSTRACT

*Effectiveness refers to the extent to which an organization's achievements align with its goals; the closer the achievements are to the targets, the higher the effectiveness, and vice versa. This research aims to evaluate the effectiveness of land ownership certificate services at the Belimbong Village Office, Murung Pudak District, Tabalong Regency. The research method used is a descriptive study with a qualitative approach. The data sources consist of primary and secondary data. Data collection techniques include observation, documentation, and interviews with five informants. The data analysis technique applied in this study follows an interactive model, which includes data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Based on the research findings, it can be concluded that the effectiveness of land ownership certificate services at the Belimbong Village Office, Murung Pudak District, Tabalong Regency, can be categorized as moderately effective.*

**Keywords:** Effectiveness, Service, Land Ownership Certificate

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilakukan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat merupakan suatu ruang lingkup partisipasi aparatur sipil negara sebagai pemberi layanan untuk mengabdi kepada bangsa dan negara

dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus keperluannya, kurang lebihnya dapat menunjukkan tentang kinerja individu yang menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan publik yang baik, optimal dan berkualitas harus didasarkan pada aparatur pemerintah yang bertanggung jawab, dan disiplin terhadap kinerja baik pada kepastian waktu, cara memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat diwajibkan untuk memiliki kemampuan yang berkualitas, mumpuni, serta menjunjung tinggi nilai-nilai norma dan etika dalam menyelenggarakan pemerintahan. Hendaknya aparatur sipil negara memberikan pelayanan optimal yang berorientasi pada kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dapat terus meningkatkan kualitas kinerja dan efektivitas pelayanan dalam pemerintahan sebagai bentuk pengabdian aparatur pemerintah terhadap negara.

Tantangan yang dapat mempengaruhi pendapat dan pikiran masyarakat tentang pelayanan publik adalah karena masih kurangnya pemahaman aparatur pemerintah mengenai peraturan perundang-undangan yang melandasi pelaksanaan pelayanan publik tersebut, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Suatu pelayanan publik harus berjalan secara efektif. Efektif menekankan pada pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya berjalan dengan benar dan sesuai dengan perencanaan sebelumnya dan dapat memberikan manfaat kedepannya.

Konsep efektivitas pelayanan yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan dapat diukur dengan membandingkan antara rencana ataupun target dengan hasil yang telah dicapai jika hasilnya sesuai maka dapat dikatakan efektif dan apabila hasilnya bertolak belakang maka dikatakan tidak efektif.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara adalah pelayanan sertifikasi tanah dengan mekanisme yang pertama yaitu membuat surat keterangan kepemilikan tanah atau yang sering disebut dengan segel. Hal ini mengingat tanah merupakan salah satu hal penting yang dibutuhkan dalam menjalani kehidupan. Pembuatan surat

keterangan kepemilikan tanah bisa dilakukan di tingkat kelurahan. Misalnya Di Kantor Kelurahan Belimbing Kecamatan Murung Pudak, masyarakat sudah bisa membuat surat tersebut ketika ada masyarakat yang ingin membuatnya.

Dalam hal pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor pelayanan publik seperti kantor Kelurahan misalnya sering ditemukan fenomena permasalahan dan kendala dalam pelayanan yang diberikan, seperti pegawai kelurahan saat ada masyarakat yang ingin mengurus keperluannya sering tidak ada di tempat. Mekanisme pelayanan yang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat dan izin tertentu di kelurahan.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas yaitu membahas tentang : Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Surat

Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbing Kabupaten Tabalong ?

### Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbing Kabupaten Tabalong.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Penelitian Terdahulu

1. (Haslindatus, 2022) dengan judul "Efektivitas pelayanan Kependudukan Online Pada bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya". Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini diukur dengan indikator efektivitas pelayanan menurut Gibson. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan kependudukan Online yang dilaksanakan Kelurahan Ngagelrejo pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.
2. (Hidayat, 2020) dengan judul "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda)". Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas

pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Bandara sudah berjalan dengan efektif. Dibuktikan dengan kualitas kerja disiplin pemerintah yang memadai sehingga kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dilayani dengan baik.

3. (Silaban, 2017) dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat". Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Aspek yang diteliti adalah aspek produktivitas, aspek kualitas layanan, aspek responsivitas, dan aspek akuntabilitas. Dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan yang diselenggarakan di Kelurahan Kota Bambu sudah efektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku.
4. (Purnamasari, 2021) dengan judul "Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya". Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil

penelitian diketahui Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya dalam kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, dan tersedianya sarana prasarana dalam pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan yang bersangkutan masih kurang efektif. Dibuktikan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan yang harus menunggu dikarenakan pegawai instansi terkait tidak selalu berada di Kelurahan Mungku Baru.

5. (Rifai, 2018) dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang". Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan penyusunan metode deskriptif. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik yang diselenggarakan di Kelurahan Babakan Kalanganyar belum terlaksana dengan optimal yang ditandai dengan rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan, standar minimum pelayanan publik belum termanifestasikan dengan baik, birokrasi yang panjang (red-tape bureaucracy), adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan yang menyebabkan pelayanan publik yang berbelit-belit, rendahnya

pengawasan eksternal dari masyarakat (social control) akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan.

## KERANGKA TEORI

### Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam (Mahmudi, 2010) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan yang bersifat umum untuk kepentingan masyarakat disebut dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, penyediaan fasilitas, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara kepada masyarakat merupakan keterlibatan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dalam menjalankan tugas pokok, dan fungsi sebagai abdi negara. Oleh karena itu, posisi aparatur negara dalam pelayanan publik sangat penting dan krusial karena sebagai tonggak penggerak jalannya pemerintahan.

### Efektivitas Pelayanan

Efektivitas berasal dari kata effective dalam bahasa Inggris yang artinya berhasil. Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Handayaningrat, 1995).

Dalam literatur (Wardatun, 2022) terdapat ukuran atau kriteria efektivitas menurut (Gibson, 1996) yang dapat diukur dengan indikator, yaitu:

- a. Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang dan direncanakan ditetapkan sebelumnya. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi produktivitas,yaitu:
  - 1) Pegawai sudah kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - 2) Pegawai telah memberikan pelayanan dengan baik dengan sikap yang ramah, sopan, dan senyum.

- b. Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi kualitas, yaitu:
- 1) Prosedur pelaksanaan sebuah pelayanan sudah jelas.
  - 2) Pengguna layanan memahami tentang pelaksanaan sebuah prosedur pelayanan
- c. Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (tenaga dan waktu). Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi efisiensi, yaitu:
- 1) Proses pelayanan dilakukan dengan cepat.
  - d. Proses pelayanan dilakukan dengan tepat. Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi produktivitas, yaitu:
    - 1) Pelayanan dapat dilakukan dimana saja.
    - 2) Pelayanan dapat dilakukan kapan saja.
- e. Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi kepuasan, yaitu:
- 1) Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
  - 2) Pelayanan yang diberikan tidak terdapat kesalahan.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh (Moenir, 2006) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia", adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagikemajuan dan keberhasilan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada subyek aturan yaitu mereka yang akan dikenal aturan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

- e. Faktor kemampuan dan Keterampilan Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang "kecakapan selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala

jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerjaitu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik.
- 4) Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin
- 5) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 6) Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

### **Surat Keterangan Kepemilikan Tanah**

Surat Keterangan kepemilikan tanah adalah pernyataan seseorang yang ditandatangani diatas materai untuk membuktikan kepemilikan tanah yang diketahui oleh saksi dan pejabat berwenang. Yang berisi tentang riwayat tanah, kondisi tanah saat terkini, serta hal lainnya yang menjadi prasyarat pembuatan sertifikat atau dokumen yang berkaitan. Surat keterangan kepemilikan tanah merupakan surat yang levelnya di bawah sertifikat tanah dan salah satu bukti tertulis yang sangat penting sebagai bukti hak milik atas tanah. Surat ini merupakan bukti tegas riwayat tanah yang dimilikinya. Untuk kepentingan proses pendaftaran tanah, surat inilah merupakan salah satu instrumen untuk menjelaskan kepemilikan hak atas tanah.

Ada pun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon, yaitu:

- a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) pemohon;
- b. Fotokopi KTP saksi-saksi;
- c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- d. Salinan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)-P2 tahun berjalan;
- e. Surat pernyataan tidak sengketa tanah; dan
- f. Materai Rp10.000

Setelah menyiapkan syarat-syarat tersebut. Pemohon harus mengikuti prosedur pengajuan berikut:

- a. Pemohon mendaftarkan diri secara administrasi dengan mengajukan permohonan kepada kepala desa atau lurah setempat.
- b. Mengambil dan mengisi formulir di kantor

desa/kelurahan dengan melengkapi persyaratan yang ditentukan.

- c. Persyaratan yang sudah lengkap akan disetujui oleh kepala desa/lurah.
- d. Pihak pemohon dan desa/kelurahan akan memasang pengumuman selama 30 hari masa kalender di lokasi tanah. Apabila terdapat laporan klaim dari orang lain-wajib melakukan mediasi.
- e. Jika tidak ada klaim kepemilikan dari orang lain dalam 30 hari, maka pada hari ke-31 (disesuaikan dengan tanggal akhir masa kalender) kepala desa/lurah mengeluarkan Surat Tugas untuk melakukan pengukuran.
- f. Dalam proses pengukuran akan dilakukan penomoran titik koordinat dan akan dimuat pada sketsa atau gambar bidang tanah.

### **Regulasi tentang Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar bagi pemerintah dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan setiap masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka masyarakat akan merasa hak-haknya sebagai warga negara terpenuhi.

Tujuan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, meliputi:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Yuningsih, 2016) yang mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat diharapkan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk itu pelayanan harus memenuhi persyaratan, yaitu:

- a. Penampilan fisik yaitu fasilitas pelayanan yang memadai.
- b. Handal yaitu kemampuan petugas pelayanan

memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Tanggap yaitu respon petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Asuransi yaitu jaminan terhadap produk pelayanan yang dihasilkan pemberi layanan.

### Indikator Pelayanan Publik dan Kendalanya

Indikator pelayanan publik yang mempengaruhi efektivitas adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan..
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Bila kita bercermin pada indikator diatas, sepertinya kualitas pelayanan publik yang baik masih sangat jauh dari harapan. pelayanan terhadap warga negara sendiri dinilai sangat buruk. Lambannya pelayanan juga menjadi sorotan utama. Buruknya pelayanan publik di Indonesia tak serta - merta terjadi. Beberapa peraturan perundang - undangan dianggap terlalu banyak peraturan, tumpang-tindih, dan tidak sinkron. Ada kecenderungan setiap kementerian / lembaga memiliki aturan-aturan sendiri. Dalam pembuatan peraturan perundang-undangan kurang maksimal melakukan koordinasi kementerian / lembaga lain sehingga peraturan perundang - undangan tersebut selain bertabrakan antar sektor juga dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Akibatnya dalam implementasinya menemui berbagai kendala. Prosedur pelayanan juga menjadi masalah tersendiri. Prosedur pelayanan publik yang terlalu kaku, berbelit-belit, biaya dan waktu tidak jelas. Hal ini membuat masyarakat merasa malas untuk berurusan.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, banyak masyarakat yang belum tahu di kelurahan bisa membuat surat keterangan kepemilikan tanah tanpa langsung ke Badan Pertanahan Nasional. Dan juga masih banyak masyarakat yang belum

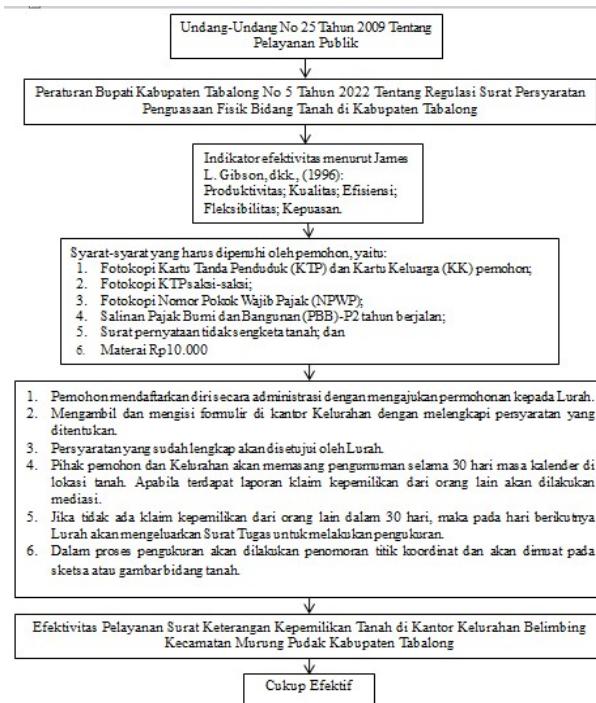
mengetahui persyaratan dan prosedur pelayanan yang ada tentu ini menghambat mekanisme yang berjalan karena ketidaktahuan masyarakat akibat kurangnya sosialisasi dari pihak kelurahan.

Kurangnya tenaga aparatur pemerintah atau pegawai yang ada, padahal banyak masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan kepemilikan tanah, sehingga terjadi antrian, baik ketika mendaftar ataupun ketika melakukan pengukuran nantinya. Kondisi ini tentu berpengaruh pada efektivitas pelayanan.

Kendala yang lain yaitu Lurah sebagai pimpinan jarak berada di kantor karena sedang bertugas di luar daerah atau kunjungan kerja di luar daerah. Pada tahap proses meminta tanda tangan dan saat proses pengukuran saksi yang berbatasan langsung dengan masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan kepemilikan tanah sering tidak ada di tempat karena alasan tertentu, misalnya sedang sibuk bekerja atau sedang ke luar daerah, hal ini juga akan memperlambat proses pelayanan.

### Kerangka Konsep Penelitian

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti, 2024

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mempermudah peneliti menjelaskan penelitian secara transparan dan menyeluruh mengenai suatu permasalahan penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif yang memfokuskan pada pengungkapan masalah secara mendalam dan menyeluruh dari fenomena dan fakta yang diambil dari langkah-langkah yang sudah dilakukan dalam pengumpulan data baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini mengamati jalannya proses pelayanan publik di Kantor Kelurahan Belimbings Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong yang berhubungan dengan efektivitas jalannya proses pelayanan masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan kepemilikan tanah efektivitas pelayanan surat keterangan kepemilikan tanah .

### Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah kumpulan informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek dan subjek penelitian yaitu dari hasil wawancara dan observasi ataupun data-data dari Kantor Kelurahan Belimbings, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong. Peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang kepemimpinan lurah dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai. *Key Informan* adalah orang yang bisa dijadikan sebagai sumber data atau orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang suatu penelitian, *key informant* pada penelitian ini adalah :

Sekretaris Lurah : 1 Orang  
Kasi Pemerintahan : 1 Orang  
Masyarakat : 3 Orang

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari beberapa sumber informasi antara lain bisa melalui orang lain, buku-buku ilmiah, dan dokumen-dokumen yang ada di kantor Kelurahan Belimbings, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam

penelitian ini antara lain:

#### 1. Observasi

Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan metode yang lain. Observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat mengetahui mengenai perilaku dan makna dari perilaku tersebut. (Sugiyono, 2018).

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung dengan interview dengan responden dan kegiatannya dilakukan secara lisan. (Subagyo, 2011).

#### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan penghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik dokumen yang tertulis maupun tidak ada. Menurut (Fuad, 2013) dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Studi siapkan karena adanya permintaan dari seorang peneliti.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan analisis data model Miles & Huberman, Analisis Data Kualitatif (1984), mereka mengemukakan bahwa suatu aktivitas

dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas pada analisis data yaitu :

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan, wawancara, serta pengumpulan dokumen pendukung terkait dengan subjek yang diteliti dan data yang dihasilkan masih berupa data mentah yang belum diolah.

## 2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Muslimin dalam (Miles, 1984) menjelaskan reduksi data adalah data yang merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkip, wawancara, dokumen-dokumen, dan materi empiris lainnya. Pada tahap reduksi data, peneliti mengidentifikasi jawaban wawancara yang berkaitan dengan fokus penelitian. Selain itu, peneliti juga memilih data ke dalam bagian yang memiliki kesamaan sehingga memberi gambaran jelas dan memudahkan peneliti untuk menjelaskan data sebagai hasil penelitian. Setelah itu, data disederhanakan dan disusun berdasarkan kategori penyajian data mengenai hasil wawancara terhadap pegawai dan masyarakat mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbang Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

## 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan membuat uraian singkat, tulisan atau kata-kata, hubungan antar kategori dari tahap reduksi data. Peneliti akan memaparkan data yakni informasi yang telah disusun secara sistematis guna memudahkan peneliti untuk melaksanakan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Penyajian data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan teks yang bersifat

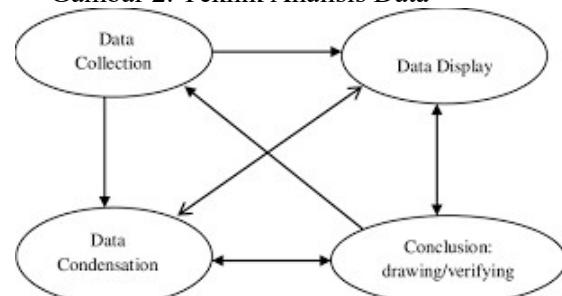
naratif mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbang Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

## 4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data (*Conclusion Drawing atau Data Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dengan cara memaknai sajian data yang telah dicocokkan. Mengemukakan bawah proses dan komponen dalam analisis data kualitatif ditunjukkan dalam gambar berikut. Adapun perbedaan dengan yang lama adalah, data reduction diganti dengan data condensation. Kondensasi data merupakan proses

memilih, mempokuskan, menyederhanakan, membuat abstraksi data hasil dari catatan di lapangan, Dengan menggunakan kondensasi data akan menjadi lebih mantap dan kuat.

Gambar 2. Teknik Analisis Data



Sumber: Miles dan Huberman (Miles, 1984)

Diagram diatas merupakan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan analisis data model (Miles & Huberman).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berikut hasil penelitian berdasarkan indikator efektivitas menurut (Gibson, 1996) yaitu :

#### 1. Indikator Produktivitas

Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dilihat dari indikator produktivitas dan pegawai sudah paham dalam memberikan pelayanan telah dinilai sangatefektif oleh sebagian besar informan terutama masyarakat yaitu hasil penelitian pegawai sudah paham dan berpengalaman dan juga pegawai Kelurahan Belimbang sudah berkomitmen dengan ditunjukannya pelayanan yang baik terutama pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah.

#### 2. Indikator Kualitas

Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dilihat dari indikator kualitas dan masyarakat sudah paham mengenai prosedur pelayanan yang jelas dan sistematis yang disediakan telah dinilai sangat efektif oleh sebagian besar informan terutama masyarakat yaitu hasil penelitian prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Belimbang sudah dijelaskan dengan baik sesuai aturan yang berlaku yang dapat dilihat oleh masyarakat ketika mereka datang ke Kelurahan untuk melakukan pelayanan dan dibantu pemeriksaan agar

masyarakat bisa memahami prosedur Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah.

### 3. Indikator Efisiensi

Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dilihat dari indikator efisiensi dan pegawai cepat tanggap dan sudah sesuai saat memberikan Pelayanan Surat Keterangan kepemilikan Tanah telah dinilai sangat efektif oleh sebagian besar informan terutama masyarakat yaitu hasil penelitian pegawai sudah cepat tanggap dengan sesegera mungkin melayani masyarakat yang datang secara langsung untuk mendapatkan pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya Kelurahan Belimbingsudah berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### 4. Indikator Fleksibilitas

Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dilihat dari indikator fleksibilitas dan kemudahan pelayanan yang diberikan yang bisa dilakukan kapan dan dimana saja telah dinilai oleh kurang efektif oleh sebagian besar informan terutama masyarakat yaitu hasil penelitian pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Belimbingsudah terdapat kemudahan yaitu, pelayanan online. Namun, masyarakat belum mengetahui hal tersebut dan lebih memilih langsung ke Kelurahan Belimbings. Dalam pelaksanaannya masyarakat lebih antusias untuk mendapatkan pelayanan langsung mengikuti jam kerja Kelurahan Belimbings yaitu jam 08.00 - 16.00 WITA.

### 5. Indikator Kepuasan

Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dilihat dari indikator kepuasan dan masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Belimbings namun ada juga kendala saat melakukan pelayanan telah dinilai cukup efektif oleh sebagian besar informan terutama masyarakat yaitu hasil penelitian Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala yang menghambat masyarakat untuk bisa mendapatkan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dengan cepat seperti harus bolak-balik untuk memenuhi kekurangan berkas.

Tabel 1. Hasil Pembahasan dari semua Indikator

No.	Indikator	Keterangan
1.	Produktivitas	Sangat Efektif
2.	Kualitas	Sangat Efektif
3.	Efisiensi	Sangat Efektif
4.	Fleksibilitas	Kurang Efektif
5.	Kualitas	Cukup Efektif

Sumber: Peneliti, 2024

Dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah sudah berjalan dengan “Cukup Efektif” yang dapat dibuktikan dengan pernyataan Informan yaitu Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah sudah dijelaskan dengan baik dan dapat dipahami dengan baik serta sudah sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.

## Pembahasan

### 1. Efektivitas pelayanan menurut indikator

#### Produktivitas

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian efektivitas pelayanan menurut indikator produktivitas menunjukkan sangat efektif ini dilihat dari pegawai yang menunjukkan sikap yang baik. Dalam pelaksanaannya pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah pegawai sudah menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat yang memiliki kepentingan di Instansi tersebut.

### 2. Efektivitas pelayanan menurut indikator Kualitas

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian efektivitas pelayanan menurut indikator kualitas menunjukkan sangat efektif ini dilihat dari masyarakat sudah paham mengenai prosedur pelayanan yang disediakan. Prosedur pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah sudah jelas dengan dibantu pemeriksaan berkas yang membantu masyarakat untuk bisa memahami prosedur pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah.

### 3. Efektivitas pelayanan menurut indikator Efisiensi

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian didapatkan efektivitas pelayanan yang cepat dan tepat oleh pegawai Kelurahan Belimbings. Dalam pelaksanaannya, Pegawai Kelurahan Belimbingsudah berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### 4. Efektivitas pelayanan menurut indikator Fleksibilitas

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian menurut indikator fleksibilitas menunjukkan kurang efektif ini dilihat dari pelayanan yang diberikan yang bisa dilakukan kapan saja. Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Belimbings sudah terdapat kemudahan yaitu, pelayanan online. Namun, masyarakat belum mengetahui hal tersebut dan lebih memilih untuk datang langsung ke Kelurahan Belimbings untuk mendapatkan pelayanan.

#### 5. Efektivitas pelayanan menurut indikator Kepuasan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian efektivitas pelayanan menurut indikator kepuasan menunjukkan cukup efektif ini dilihat dari masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Belimbings. Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbings Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dapat dikatakan “Cukup Efektif”.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan terkait Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kelurahan Belimbings Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Adapun saran-saran tersebut saya uraikan berdasarkan indikator dari hasil penelitian, yaitu :

1. Indikator Fleksibilitas, disarankan agar pihak kelurahan dapat memberikan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai proses Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah baik online maupun offline sehingga masyarakat mengetahui dan mengerti tentang Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dapat dilakukan di Kelurahan.
2. Indikator Kepuasan, disarankan agar dapat semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar dapat menumbuhkan kepuasan masyarakat. Harus lebih

menggunakan pelayanan yang sederhana, cepat, mudah dan efektif agar masyarakat tidak bolak-balik dalam mengurus berkas yaitu bisa lebih mengutamakan pelayanan secara online kepada masyarakat. Meningkatkan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanannya agar kepuasan masyarakat terus meningkat kedepannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadhi. (2022). Efektivitas Program PTSL dalam Mewujudkan Kepastian dan Perlindungan Hukum Hak Atas Tanah. Vol.13, No. 4.
- Fuad, S. (2013). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handayaningrat. (1995). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Haslindatus, Z. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.
- Hidayat, R. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda). Vol. 2 (3) : 12-20.
- James L Gibson., E. a. (1996). *Organisasi : Perilaku, Struktur, dan Proses, Edisi ke delapan jilid I, alih bahasa*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Miles, M. &. (1984). *Analisis Data Kualitatif Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi 1992*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nindia. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungan Miai Kecamatan Banjarmasin Utara.
- Purnamasari. (2021). Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku

- Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya. *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, Vol. 08, No. 02 Desember 2021, 295-305.
- Rifai. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Karanganyar Kecamatan Pandeglang. *Administrasi dan Pemerintahan Daerah*, 37-48.
- Sari, A. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bunut Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau. Vol.2 No.1.
- Silaban, H. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 No. 2, 114-127.
- Solikhudin, M. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) (Studi di Desa Kalipuro Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto.
- Subagyo, J. (2011). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardatun, B. (2022). Efektivitas Penerapan Praktek Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) di Desa Solan Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB*, Vol. 5 No. 1.
- Yuningsih, R. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Toli-Toli di Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, Vol. 4. No. 8, 175-183.