

# KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TAKSIRAN HARGA TANAH DI DESA SINARTANJUNG KECAMATAN PATARUMAN KOTA BANJAR

Riza Purnama<sup>1</sup>

*STISIP Bina Putera Banjar, Banjar, Indonesia*  
E-mail: rizapurnama06@gmail.com

## Abstrak

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. pemerintahan sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti uraikan, dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Tanah di Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar terkategori baik, tetapi belum bisa dikatakan sangat baik. Faktor-faktor hambatan dalam terciptanya kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Tanah di Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar, yaitu: waktu pembuatan sering menjadi lama, masih ada masyarakat yang memaksakan keinginan untuk menaikkan harga taksir tanahnya agar nilai jualnya tinggi, pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah terhambat karena tanah berada dalam sengketa. Upaya yang dilakukan yaitu kebijakan adanya *briefing* harian, taat pada prosedur dan aturan yang berlaku, melaksanakan kebijakan cek atas status tanah pemohon tanpa kecuali dan petugas diwajibkan menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, surat keterangan taksiran harga tanah

## ABSTRACT

*Public services can be interpreted as providing services (serving) the needs of people or communities who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures that have been determined. government as stated earlier that in essence is a service to the community. This type of research uses descriptive qualitative. Based on the results of research and discussion that researchers describe, it can be concluded that the quality of service in making Land Estimation Certificate in Sinartanjung Village, Pataruman District, Banjar City is categorized as good, but it cannot be said to be very good. Barriers factors in the creation of service quality for making Land Estimation Certificate in Sinartanjung Village, Pataruman District, Banjar City, namely: making time is often long, there are still people who force the desire to increase the price of land appraisal so that the selling value is high, making Estimated Price Certificate Land is blocked because land is in dispute. The efforts taken are the policy of daily briefing, compliance with applicable procedures and rules, implementing a policy of checking the applicant's land status without exception and officers are required to carry out services in accordance with applicable procedures and rules.*

**Keywords:** quality of service, certificate of estimation of land prices

## PENDAHULUAN

Kondisi masyarakat saat ini, telah mengalami perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Masyarakat dalam hal ini berarti semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. pemerintahan sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Birokrasi publik karenanya berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik

dan profesional. Pemerintah mempunyai peran, yaitu memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Masyarakat dalam kondisi seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Hal tersebut mendorong terciptanya reformasi birokrasi, yaitu peningkatan kualitas pelayanan birokrasi terhadap publik.

Birokrasi publik dituntut untuk dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Revitalitas birokrasi

publik (terutama aparaturnya pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsinya tadi. Pelayanan pemerintah artinya, dalam hal ini tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat. mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Konteks penelitian ini, dalam pembahasan akan difokuskan pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah, yaitu surat keterangan yang diberikan oleh Kepala Wilayah (Kepala Desa dan Lurah) kepada pemilik tanah untuk berbagai kepentingan, baik itu untuk legalitas kepemilikannya, untuk kepentingan akses permohonan kredit bank, untuk mendapatkan kontrak usaha dan lain sebagainya. Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah akan melegalkan suatu kepemilikan tanah yang diajukan sesuai dengan ketentuan yang telah

ditentukan. Selain itu, adanya Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah menunjukkan bahwa tanah yang dimiliki tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan lainnya.

Observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah memang sangat diperlukan oleh masyarakat, masyarakat menggunakannya untuk beragam keperluan, khususnya yang berkaitan dengan keperluan yang bersifat keuangan. Beragam keperluan tersebut menjadikan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah dibuat narasinya sesuai dengan keperluan spesifik tiap masyarakat yang mengajukan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah. Perkembangan Kota Banjar yang menuju pada dinamika sebuah kota menjadikan jual beli, hibah dan waris atas tanah menjadi dinamis tiap saat. Hal ini menjadikan beragam pula permasalahannya. Aparatur Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar dalam pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah ini harus se-objektif mungkin, karena dimungkinkan akan sangat rentan permasalahan di masa yang akan datang terkait silang sengketa keuangan antar anggota keluarga ataupun dengan pihak jasa keuangan.

Pelayanan publik dalam suatu pemerintahan tentu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,

karena pemerintahan kecamatan adalah ujung tombak pelayanan daerah. Pelayanan di desa atau kelurahan apabila kurang memuaskan masyarakat, maka biasanya masyarakat menganggap pemerintah daerah secara keseluruhan pelayanannya kurang memuaskan. Pelayanan tersebut dalam hal ini sangat dirasakan oleh masyarakat Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar.

Observasi penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti difokuskan pada desa yang terdapat fenomena permasalahan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah, yaitu Desa Sinartanjung. Di Desa Sinartanjung tersebut terdapat rata-rata beberapa keluhan mengenai pelayanan yang didapat oleh masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut berdasarkan hasil observasi awal peneliti ke Kantor Desa Sinartanjung di Kecamatan Pataruman Kota Banjar ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Petugas pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah berbeda persepsi, sehingga waktu pembuatan sering menjadi lama (Sumber: Hasil observasi dan wawancara).
2. Masih ada masyarakat yang memaksakan keinginan untuk menaikkan harga taksir tanahnya

agar nilai jualnya tinggi. (Sumber: Hasil observasi dan wawancara)

3. Seringkali pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah terhambat karena tanah berada dalam sengketa. (Sumber: Hasil observasi dan wawancara).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Konteks penelitian ini, dalam pembahasan akan difokuskan pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah, yaitu surat keterangan yang diberikan oleh Kepala Wilayah (Kepala Desa dan Lurah) kepada pemilik tanah untuk berbagai kepentingan, baik itu untuk legalitas kepemilikannya, untuk kepentingan akses permohonan kredit bank, untuk mendapatkan kontrak usaha dan lain sebagainya. Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan,

kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah akan melegalkan suatu kepemilikan tanah yang diajukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Selain itu, adanya Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah menunjukkan bahwa tanah yang dimiliki tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan lainnya.

Observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah memang sangat diperlukan oleh masyarakat, masyarakat menggunakannya untuk beragam keperluan, khususnya yang berkaitan dengan keperluan yang bersifat keuangan. Beragam keperluan tersebut menjadikan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah dibuat narasinya sesuai dengan keperluan spesifik tiap masyarakat yang mengajukan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah. Perkembangan Kota Banjar yang menuju pada dinamika sebuah kota menjadikan jual beli, hibah dan waris atas tanah menjadi dinamis tiap saat. Hal ini menjadikan beragam pula permasalahannya. Aparatur Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar dalam pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah ini harus se-objektif mungkin, karena dimungkinkan akan sangat rentan permasalahan di masa yang akan datang terkait silang sengketa keuangan antar anggota keluarga

ataupun dengan pihak jasa keuangan. Secara umum kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah di Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar sudah berjalan dengan baik, namun masih ada kekurangan terkait dengan koordinasi aparat, keinginan adanya jalan pintas dengan memanipulasi data taksiran dan adanya tanah dalam kondisi sengketa yang menjadikan rumitnya pengurusan. Berikut ini dibahas mengenai faktor penghambat dan upaya penyelesaian hambatan dalam pelayanan.

Faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah di Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar

1. Masih ada masyarakat yang memaksakan keinginan untuk menaikkan harga taksir tanahnya agar nilai jualnya tinggi.
2. Seringkali pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah terhambat karena tanah berada dalam sengketa.
3. Petugas pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah berbeda persepsi, sehingga waktu pembuatan sering menjadi lama.

Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah di

Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar adalah:

1. Petugas pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah berbeda persepsi, sehingga waktu pembuatan sering menjadi lama.
2. Hambatan masih ada masyarakat yang memaksakan keinginan untuk menaikkan harga taksir tanahnya agar nilai jualnya tinggi, hal ini disebabkan oleh egoismenya warga yang mementingkan kepentingan sendiri. Hal ini tentu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan jika dipenuhi oleh petugas pelayanan.
3. Hambatan selanjutnya adalah seringkali pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah terhambat karena tanah berada dalam sengketa

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti uraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Tanah di Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar terkategori baik, tetapi belum bisa dikatakan sangat baik.
2. Faktor-faktor hambatan dalam terciptanya kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Tanah di Desa Sinartanjung Kecamatan

Pataruman Kota Banjar, yaitu: Petugas pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah berbeda persepsi, sehingga waktu pembuatan sering menjadi lama; Masih ada masyarakat yang memaksakan keinginan untuk menaikkan harga taksir tanahnya agar nilai jualnya tinggi; Seringkali pembuatan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah terhambat karena tanah berada dalam sengketa.

3. Upaya yang dilakukan dalam penyelesaian hambatan terciptanya kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Taksiran Tanah di Desa Sinartanjung Kecamatan Pataruman Kota Banjar, yaitu:
  - a. Kebijakan adanya *briefing* harian kepada petugas pelayanan dan pendelegasian kewenangan atas keputusan akhir andaikata ada perbedaan persepsi kepada Kepala Seksi Pelayanan.
  - b. Setiap petugas pelayanan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah Desa Sinartanjung harus taat pada prosedur dan aturan yang berlaku, tidak ada kompromi dengan permintaan pemohon untuk menaikkan taksiran tanahnya..
  - c. Melaksanakan kebijakan cek atas status tanah pemohon tanpa kecuai dan petugas diwajibkan menjalankan

pelayanan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku.

Daerah dalam Era Globalisasi di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. UGM Press, Yogyakarta.
- Effendi, Sofyan, 2005. *Modernisasi Tata Laksana Pelayanan Publik*. Makalah. Yogyakarta: Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi.
- Hendayaningrat, Soewarno, 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. Gunung Agung
- Islamy, M. Irfan, 2001. *Reformasi Pelayanan Publik*, Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. UGM Press.
- S. Munir H.A. 2006. *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Siagian, Sondang, 2002. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung
- Supriatna, Tjahya. 2004. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta Nimas Multima
- Suryono, Agus. 2000. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Makalah Pelayanan Publik
- Sutopo dan Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.