

BAB III
PENYAJIAN DATA KUALITAS PELAYANAN ONLINE
PENDAFTARAN MANDIRI AKTA TANAH (PERMATA) DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA SEMARANG (STUDI KASUS PELAYANAN
BALIK NAMA SERTIFIKAT HAK ATAS TANAH)

3.1 Hasil Penelitian

Bab ini penulis memaparkan hasil penelitian secara deskriptif kualitatif berdasarkan telaah pustaka, observasi lapangan, dan wawancara kepada beberapa informan. Penelitian ini mengacu pada tujuan dari penelitian itu sendiri yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) di Kantor Pertanahan Kota Semarang (studi kasus pelayanan balik nama sertifikat hak atas tanah) melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *access*, dan *assurance*. Kemudian penulis juga melihat faktor yang menunjang atau menghambat kualitas pelayanan Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) di Kantor Pertanahan Kota Semarang (studi kasus pelayanan balik nama sertifikat hak atas tanah).

Hasil penelitian diuraikan dalam bentuk jawaban yang merupakan hasil wawancara dari beberapa informan. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin informan tersebut sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti. Informan yang diwawancara merupakan orang yang dinilai memiliki wawasan dan pengetahuan guna memberikan informasi bagi penulis. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan menggunakan *interview guide* yang mengacu pada

operasionalisasi konsep, namun peneliti juga mengajukan beberapa pertanyaan lain agar dapat memiliki informasi yang lebih mendalam.

3.2 Identitas Informan Penelitian

Penelitian ini bersumber dari beberapa informan yang dinilai dapat memahami serta berkompeten dalam hal permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Sumber data penelitian ini berupa data primer yaitu melalui wawancara dengan beberapa informan. Berikut ini beberapa informan yang diwawancarai :

1. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
2. Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
3. Pegawai *Front Office*
4. Pegawai *IT Room*
5. Staff PPAT 1
6. Staff PPAT 2
7. Masyarakat 1
8. Masyarakat 2

3.3 Kualitas Pelayanan *Online* Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)

Kualitas pelayanan *online* Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) merupakan penilaian terhadap salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat dan dibantu oleh PPAT serta dalam pelaksanaannya sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) dapat diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, faktor pendukung dan faktor penghambat.

3.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

3.3.1.1 *Tangible* (Berwujud)

Tangible berorientasi pada sesuatu yang terlihat, misalnya sarana prasarana, peralatan, perorangan, komunikasi. Dimensi ini pada dasarnya dapat dilihat secara langsung. Keberhasilan dimensi *tangible* dapat dinilai dari tanggapan yang dirasakan oleh penerima layanan. Penilaian dimensi *tangible* berdasarkan beberapa aspek antara lain :

a. **Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama**

Kedisiplinan pegawai menjadi salah satu kunci suksesnya kualitas pelayanan publik. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT, memberikan tanggapan mengenai kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan balik nama :

“Kita melayani disini sesuai dengan prosedurnya ya, sudah sesuai semua dengan prosedurnya. Kalo loket pagi pelayanan dimulai jam 08.00. Tapi jam kerjanya memang kan kita dari setengah delapan, jadi sudah apel segala macam nanti jam 8 mulai membuka loket sampai jam 4. Kalo pakaian sesuai dengan dinas kerja hari Senin Selasa pakaian dinas harian, Rabu hitam putih, Kamis batik, Jumat baju olahraga ganti batik lagi” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Senada dengan Pegawai *Front Office* juga menilai bahwa kedisiplinan para pegawai juga sudah sesuai dengan jam kerja :

“Loket kita buka jam 8. Permohonan ditutup jam 3. Tapi kan kita jam kerja sampai jam 4, jadi sisanya untuk menyelesaikan pekerjaannya begitu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Kedisiplinan pegawai dirasa juga sesuai dengan pribadi masing-masing seperti pendapat Pegawai *IT Room* :

“Kalo itu tergantung orangnya sih mbak, kalo orangnya pekerjaan banyak dia tepat waktu ya berangkatnya tepat pulangya cepat. Tapi

kalo tertib berangkat tertib pulang tertib tapi kalo dia tekun berangkatnya tertib tapi dia ngelembur.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan tanggapan terkait kesadaran individu untuk disiplin :

“Disiplin karena masing-masing tugas sudah tau sendiri harus menyelesaikan” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pemohon dapat dilihat melalui Staff PPAT 1 yang memberikan tanggapan kedisiplinan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang:

“Jam kerja *ontime*. Jam 8 tit udah buka. Sistem antrian ada dibagian absen. Jadi pagi kita antri jam7 kumpul didepan tulis dikertas. Jam 8 dikasihkan di Mas Edi satpamnya nanti dipanggilin sesuai kedatangan.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Pendapat lain dari Staff PPAT 2 kedisiplinan jam kerja pegawai Kantor Pertanahan sedikit berbeda saat hari Jumat sebagai berikut:

“Senin sampai Kamis jam8. Jadi jam8 buka sana. Sebetulnya kan jam8 buka. Start nya jam. Loketnya buka jam 8, paling mulai jam8 lebih sedikit. Sebetulnya kalo disini cepet jam8 sudah disitu. Kalo jumat dan mungkin hujan jadi molor. Karena kan jumat hari santai. Masnya mewakili antrian yang pertama datang siapa, notaris siapa siapa, nah setelah pintu dibuka, ini dinyalakan dipanggil berdasarkan nomor itu.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kedisiplinan menurut masyarakat 1 dan 2 hampir sama yaitu jam pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada, begitu juga dengan kedisiplinan berseragam para pegawai berpakaian rapi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan *online* balik nama sudah sesuai harapan.

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jam pelayanan yaitu Senin –Jumat pukul 08.00-15.00 WIB. Kemudian penggunaan seragam pegawai sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan yaitu hari Senin dan Selasa memakai pakaian dinas harian, hari Rabu memakai bawahan hitam dan atasan kemeja putih, lalu hari Kamis menggunakan batik, dan Jumat baju olahraga setelah olahraga berganti baju batik. Kedisiplinan pengambilan nomor antrian juga telah diterapkan, karena mengambil di mesin nomor antrian. Oleh karena itu pemohon yang semakin pagi datang akan lebih cepat dilayani.

b. Kejelasan penghitungan biaya tentang pelayanan *online* PERMATA balik nama

Biaya merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan. Besar kecilnya biaya menjadi riskan dalam pelayanan publik, maka perlu kejelasan penghitungan biaya. Kejelasan penghitungan biaya harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, agar penerima layanan publik memahami besarnya biaya yang harus dibayarkan. Berikut pendapat dari Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT tentang kejelasan penghitungan biaya :

“Ada pasti ada, mengacu pada PP128 tahun 2015 mengenai PNPB yang berlaku di BPN. Jenis-jenis pelayanan di BPN tertera biayanya disitu. Balik nama ada rumusnya disitu. Transparansi biaya ada dibawah.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Sesuai dengan Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT, menurut Pegawai *Front Office* kejelasan penghitungan biaya juga sudah sesuai dengan aturan yang ada :

“Maksudnya biaya permohonannya berapa gitu ? ya itu tergantung luas tanahnya. Ini kan ada namanya balik nama, kaitannya dengan ZNT (Zona Nilai Tanah) per meternya berapa. ZNT di daerah sekian

untuk pembayaran berapa, tapi tergantung luas tanahnya yang dimohonkan untuk peralihan berapa. Jadi luas tanah dibagi 1000 ditambah 50.000 ada PERKABAN 128 tahun 2015 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Disitu ada untuk biaya pengukuran, biaya balik nama, misal 0-5juta. 25juta-50juta. Untuk pengukuran, balik nama, hak tanggungan, roya kayak gitu dari PP 128 tahun 2015.

Jadi balik nama hak tanggungan roya itu acuannya ada di PP No 128 tahun 2015 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Senada dengan Pegawai *Front Office*, penghitungan biaya juga dirasa sesuai dengan aturan menurut pegawai bagian Sub Seksi Pemeliharaan Data

Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT :

“Kita sesuai peraturan, kan PNBP. Dibawah kayaknya ada, karna saya belum pernah ke bawah loket sih mbak.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pegawai *IT Room* juga menjelaskan bahwa di *online* terlihat besaran biaya yang dibayarkan, karena pembayaran juga sudah melalui *online* :

“Biayanya brapa disitu ada semua, kita kan sekarang gak menerima uang, pembayaran melalui bank semua. Sejak 2014. Kita 100% gak menerima uang itu sekitar tahun 2016an. Itu sudah 100%. Tapi juga ada kendalanya, lama. Karena bank itu kan punya server sendiri, misal di Bank Indonesia kan *server* ini memang gak bisa jadi satu cuma ini ngambil data kesitu dalam berapa detik jadi kita harus nunggu dulu.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Staff PPAT 2 sudah memahami penghitungan biaya balik nama berikut penuturannya :

“Ya kalau biaya kan kita sesuai dengan ZNT, mencantumkan permeter kawasan tertentu berapa kali luas tambah 50.000. misal satu jalan $1.000.000 \times \text{luas tanah} \times 1 \text{ promil}$. Saya biasanya gini $1.000.000$ brati $1.000 \times \text{luas tanah} \times 100$ brati 100.000 tambah 50.000. jadi rumus penghitungannya kan $ZNT \times \text{luas tanah} \times 1 \text{ promil}$ perseribu tambah 50.000.

Disana yang ada mbak-mbak itu ZNT, artinya kita mengajukan yang mana ZNT terus dia mengeluarkan surat ZNT yang permeternya nilai tanahnya berapa.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Selaku Staff PPAT 1 kejelasan biaya sesuai dengan ZNT (Zona Nilai Tanah) yang kemudian dibayarkan melalui mobil kantor pos. Tidak hanya itu notaris/PPAT dalam memberikan jasa juga memiliki aturan dalam mengambil untung :

“Kan itu udah ada undang-undangnya mbak. Nanti di searching aja mbak jasa notaris atau apa gitu. Seumpamanya transaksinya 15milyar, notaris cuma boleh ambilnya 1% dari transaksi. Kalo biaya yang harus dibayar, itu kan nanti ada ngajukan zona itu nanti buat PNBPNya, tetep melalui BPN tapi bayarnya melalui kantor pos, pake mobil pos, kan bayarnya lewat situ. Jadi BPN gak terima langsung, BPN cuma memvalidasi dia cuma mengeluarkan kwitansi.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Pendapat masyarakat selaku Informan 1 bahwa kejelasan penghitungan biaya tidak memahami, karena menggunakan jasa PPAT hanya memberikan sejumlah uang sesuai dengan kesepakatan bersama :

“Kejelasan penghitungan biaya ya taunya saya pajak berapa bayar PPATnya berapa itu saja, untuk rincian bagaimananya saya gak paham mbak, saya pasrahkan ke PPAT semua” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kemudian menurut masyarakat selaku Informan 2 memberikan tanggapan mengenai penghitungan biaya yang sesuai dengan aturan yang ada:

“Menghitung biaya nya ya melauai pegawainya sini mbak udah langsung bayar aja nanti di mobil pos depan, kalo caranya gimana saya gak tahu mbak” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kejelasan penghitungan biaya sudah sesuai dengan harapan. Bagi notaris/PPAT sudah banyak yang memahami cara penghitungan biaya, sehingga dapat mempercepat pelayanan

terkait menyiapkan besaran biaya yang harus dibayarkan. Cara menghitungnya ZNT (Zona Nilai Tanah) x Luas Tanah x 1/1000 + Rp 50.000. Kemudian menurut beberapa pegawai yang menjadi informan kejelasan penghitungan biaya sesuai dengan aturan PERKABAN 128 tahun 2015 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), namun bagi masyarakat yang menjadi informan tidak mengetahui secara rinci bagaimana menghitung PNBP.

c. Sarana prasarana dalam menunjang pelayanan *online* PERMATA balik nama

Sarana prasarana sebagai salah satu penunjang dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu kelengkapan alat dan sarana prasarana yang ada harus sesuai dengan kebutuhan penerima layanan publik. Menurut Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT sendiri dirasa cukup :

“Ya cukup sih, cuma memang kalau ada kerusakan harus menunggu anggaran untuk diganti. Kalo alat-alat kita memang sudah perlu diganti sudah telat, komputer itu kan mahal jadi pkalo ganti perlu menunggu dulu, printernya gak sembarangan printernya harus khusus untuk yang disertifikat ada spesifikasinya jadi bukan printer biasa. Untuk penggantian itu kan mahal, jadi penggantian itu brapa tahun sekali . kita memang sudah mengusulkan untuk penggantian. Selama saya disini belum diganti” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Menurut pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT mengenai sarana parasarana pelayanan *online* balik nama masih bisa digunakan :

“Kalo saya ya selama itu masih bisa dipakai dan bisa buat kerja gak masalah mbak, komputernya masih bisa ya meskipun kadang lemot tapi gak masalah sih, printernya masih bisa.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Sama halnya dengan pendapat Pegawai *IT Room* yang merasa bahwa sarana prasarana sudah sesuai harapan :

“Sarana prasarana kita sudah baik, *IT Room* sendiri juga sudah menunjang untuk bekerja.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Sarana prasarana menurut Staff PPAT merasakan cukup, ditambah dengan adanya komputer untuk mengakses PERMATA :

“Enggak sih pas kalo tempat duduk, ya kan ini kebanyakan PPAT. Kita ada komputer 2, untuk ngecek-gecek, ngecek berkas sampe mana sampe mana. Kalo ini ditempelkan sudah sampai mana perjalanan berkas dari pertama kita daftar siapa kelihatan terus print in bu Mirah kelihatan. Habis ini sampai mana. Ada 2 komputer yang satu buat informasi berkas, yang satu buat umum. Kadang kan ada PPAT yang ngetry disini juga, kadang kan kita ‘oh ini entryan mu salah’ kan otomastis ini gak bisa benerke disuruh benerke dulu.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Pernyataan yang sama dari Staff PPAT 2 sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Pertanahan dirasa cukup seperti komputer bagi para PPAT :

“Ya bagus sih, ada mushola, kalo toilet itu dulu bisa masuk tapi sekarang karena kita tidak boleh masuk, yang berkepentingan jadi bareng dengan mushola. Tempat tunggu ya cukup. Ada juga komputer disana. Sebenarnya komputer itu kan sebetulnya salah satu komputer yang sudah disediakan oleh Kantor Pertanahan untuk jagani yang sifatnya darurat, misal harus ada perubahan jadi tidak mesti harus kembali pulang. Jadi itu sebagai sarana untuk anti sipasi, sebagai contoh gini kita sudah online kan di kantor dibawa kesini. Eh ternyata inputannya kita salah harus dibetulkan, daripada kita pulang ke kantor kan kelamaan jadi di situ, untuk menagatasi sifatnya yang darurat.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Bagi Pegawai *Front Office* dalam bekerja sarana yang digunakan sudah memiliki kualitas yang bagus :

“Komputernya sudah bagus sih ini, ini aja sudah *windows 8* ya . kadang aja saya yang kayak *word* nya untuk *excel* nya kadang udah

gak mengikuti lagi kan lebih susah kan kalo kayak gitu. Tapi tiap-tiap ini beda beda sih, kadang ada yang 7 ada yang udah 8 ada yang masih *windows* lama itu lho, tapi yang paling upgrade di loket. Kalo di loket paling *upgrade* sih, tapi biasanya kalo yang didalam sih masih yang *windows 7* kayak gitu tapi gak masalah sih paling yang beda masalah kecepatannya.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Bagi masyarakat selaku Informan 1 yang merasakan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Semarang memberikan tanggapan mengenai sarana prasarana yang ada :

“Sarana prasarana disini ya sudah bagus, tempat duduk cukup ada AC nya, mushola juga ada sudah baik kok mbak. Orang kalo kesini Cuma mondar mandir jadi jarang duduk” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Selaras dengan Informan 1, bagi masyarakat selaku Informan 2 memberikan tanggapan terkait dengan sarana prasarana di Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Bagi saya sarana prasarana disini sudah baik, hanya saja untuk parkirannya itu kadang susah karena sedikit mbak tempatnya” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sarana prasarana dalam menunjang pelayanan *online* PERMATA belum sesuai harapan terkhusus bagi komputer yang digunakan untuk mengecek berkas ataupun merevisi kesalahan pendaftaran *online*. Komputer yang digunakan oleh pegawai rata-rata sudah canggih. Disisi lain bagi Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT sarana seperti printer belum diganti, sehingga terkadang mengganggu aktivitas karena sudah terlalu lama. Lalu sarana prasarana bagi beberapa informan menilai sudah baik seperti tempat duduk, kamar mandi maupun mushola. Kemudian bagi

sarana prasarana lain seperti papan prosedur bagan alir tidak didapati di Kantor Pertanahan Kota Semarang, hanya saja ada papan yang berisi persyaratan yang harus dilengkapi pada saat mendaftarkan. Oleh karena itu, bagi pemohon yang tidak dikuasakan akan diberikan informasi oleh pegawai.

d. Kemudahan akses Kantor Pertanahan Kota Semarang

Akses menuju suatu instansi pemerintahan perlu adanya kemudahan, sehingga pemohon dapat menjangkau dengan kendaraan umum maupun pribadi. Tidak hanya itu lokasi juga menentukan akses bagi pemohon. Menurut Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT akses Kantor Pertanahan Kota Semarang mudah dijangkau:

“Ya aksesnya mudah kok mbak, dekat jalan besar. Bisa naik motor atau angkutan” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Begitu juga dengan pegawai bagian Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memiliki pendapat yang serupa :

“Aksesnya bagus, dapat dijangkau dengan kendaraan” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Kemudian menurut Pegawai *Front Office* kemudahan akses tidak hanya di Kantor Pertanahan Kota Semarang tapi bisa melakukan di Rumah Layanan:

“Sini kan tengah kota ya mbak kalo yang rumahnya daerah tengah kota ya dekat. Transportasi juga masih mudah, kendaraan pribadi juga bisa. Kalo PPAT kan juga bisa mendaftarkan di Rumah Layanan Ngaliyan, Meteseh atau Genuk” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Akses Kantor Pertanahan bagi Pegawai *IT Room* memberikan pendapatnya yaitu :

“Kalo akses ya mudah lah Kantor Pertanahan sini masih bisa dijangkau” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Kemudahan akses juga dirasakan oleh Staff PPAT 2, karena letak rumah yang bisa dijangkau :

“Aksesnya ya gampang mbak, rumah saya daerah tlogosari jadi dekat rumah saya kesini, masih bisa dijangkaulah” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Senada dengan Staff PPAT 2, menurut Staff PPAT 1 akses di Kantor Pertanahan mudah karena dekat dengan kantor :

“Lokasinya dekat mbak kalo sama kantor saya, jadi kurang apa-apa bisa balik ke kantor.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Kemudian bagi masyarakat selaku Informan 1 memberikan pendapat tentang akses Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Akses kesini mudah dijangkau, termasuk tengah kota sih ya mbak” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Senada dengan Informan 1, Informan 2 menambahkan tentang cabang yang dimiliki Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Aksesnya gampang mbak, sebenarnya di ngaliyan juga katanya ada bisa buat ngurus tapi saya belum pernah coba” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang kemudahan akses bagi pemohon dan pegawai sudah sesuai harapan. Rata-rata kemudahan akses Kantor Pertanahan Kota Semarang masih bisa dijangkau oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Jarak dari jalan protokol \pm 200m, sehingga memudahkan bagi pengguna jalan kaki. Kantor Pertanahan Kota Semarang juga memberikan kemudahan akses bagi PPAT / Notaris dengan memiliki 3 Rumah Layanan. Rumah Layanan adalah anak cabang dari Kantor Pertanahan

Kota Semarang, agar memudahkan masyarakat serta PPAT/Notaris dalam mengurus permohonan terkait tanah. Rumah Layanan di Kota Semarang terletak di daerah Genuk, Meteseh dan Ngaliyan.

Oleh karena itu dari hasil wawancara dan observasi terkait dimensi *tangible* (berwujud) yang harus segera diperbaiki adalah sarana prasarana guna memberikan pelayanan lebih baik lagi. Kemudian indikator yang perlu dipertahankan yaitu kedisiplinan pegawai, kejelasan penghitungan biaya, dan kemudahan akses.

3.3.1.2 Reliability (Kehandalan)

a. Kecermatan pegawai dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama

Kecermatan pegawai diperlukan bagi pelayan publik terlebih berkaitan dengan pelayanan administrasi. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan penjelasannya mengenai kecermatan dalam meneliti berkas :

“Pasti butuh ketelitian kecermatan. Di peneliti tahap awal ada, di *front office*. Ada korektormya lagi disini. Kasubsi pun, saya pun masih mengoreksi disini. Kadang akta pun ada yang salah pengetikan, dibawah tidak sempat dibaca karena petugasnya tidak banyak, makannya dikoreksi disini, setelah itu kita kerjakan mkasudnya diselesaikan sesuai prosedurnya sampai selesai turun lagi ke loket” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Kecermatan dalam meneliti berkas juga dirasakan oleh Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT :

“Ya pasti perlu kecermatan. Kita korektor ada dua orang, meskipun sudah di koreksi di bawah di atas juga d koreksi lagi.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Bagi Pegawai *IT Room* dalam meneliti berkas perlu kecermatan dan setiap berkas memiliki kasus yang berbeda-beda. Pegawai *IT Room* juga merangkap perkerjaan bidang lain :

“Iya harus cermat karena setiap berkas berbeda-beda kasus mbak. Disini kita juga merangkap pekerjaan HT Roya.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Ketelitian pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang menurut Staff PPAT 1 dirasa sangat teliti :

“Ya teliti banget mbak, itu aja kadang diatas masih ada kekurangan. Kadang masih ada kekurangan suruh dilengkapi.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Mengoreksi berkas menurut Staff PPAT 2 selain pegawai Kantor Pertanahan yang mengecek, namun dari pihaknya sendiri perlu meneliti berkas sebelum dimohonkan :

“Oh teliti banget cermat sekali. Tapi memang dari kitanya juga harus mencermati dulu setiap berkasnya.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Oleh Pegawai *Front Office* ketelitian diperlukan dan menjelaskan kendala serta masalah yang dialami :

“Ya perlu diteliti satu-satu. Kendala sering sih mbak namanya juga manusiawi kalo kondisinya tidak fit capek gitu, sebenarnya kesalahannya gak terlalu krusial. Cuma kadang ngetiknya, nama banknya, debeturnya kalo biasanya pihak bank. Kalo balik nama paling miss nya di tanggal lahir sama penulisan nama misal mohammad, ternyata pengetikan di aktanya salah. Biasanya kesalahan dari pihak PPAT yang buat aktanya. Kita kan kaitannya dengan pihak PEMKOT (Pemerintah Kota) sih mbak, kaitannya dengan DPKAD (Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) dengan pihak pembeli dan pihak penjual gitu. Yang penting kan jaman sekarang ada validasi lah, sekarang kan banyak yang aspal (asli tapi palsu) makannya 2019 dari DPKAD itu diseragamkan pajak itu dibuat *online* semua. 2018 model manual (memberikan contoh). Biasanya kalo lembaran manual seperti ini rangkap 4, yang buat BPN lembar ke-3,

yang yang lembar ke-1 untuk kantor pajaknya, yang lembar ke-2 untuk pemohonnya, yang lembar ke-4 untuk PPATnya” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Menurut masyarakat selaku Informan 1 yang melakukan pendaftaran tanah melalui PPAT :

“Berkas saya diteliti dulu sama PPAT ya teliti cermat mbak, kalo kurang biasanya saya diberi tahu PPAT nya kan mungkin memang harus teliti ya mbak” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kemudian bagi masyarakat selaku Informan 2 yang memberikan tanggapan tentang kecermatan pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Teliti kok mbak pegawai sini, dilihat satu satu berkasnya kurang nya apa nanti di kasih tau” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa kecermatan pegawai dalam pelayanan *online* balik nama sangat diperlukan, sehingga kecermatan pegawai sudah sesuai dengan harapan. Hal ini dibuktikan dengan melihat satu-persatu persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga memerlukan kecermatan. Tidak hanya kecermatan, dalam hal mengoreksi berkas perlu ketelitian. Setiap berkas memiliki permasalahan yang berbeda, sehingga memerlukan waktu ± 5 menit untuk memahaminya.

b. Kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan *online* PERMATA balik nama

Pelayanan publik di era yang serba canggih perlu pegawai publik yang handal dalam menggunakan teknologi, sehingga kemampuan pegawai juga menjadi salah satu yang penting. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan tanggapan mengenai kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan *online* balik nama :

“Ya kita latih disini, apalagi kalo *entry* data itu sudah dilatih. ada pelatihannya. Setahun sekali ada namanya peningkatan SDM ada pelatihan sosialisasi. Diikuti semua, tapi ada spesialisasinya. Misal bagian peralihan, ya setiap hari ada pelatihan. Misal bagian koreksi kan ada tupoksinya masing-masing. Kalo ada kesalahan kita panggil briefing, mengenakannya bagaimana cara mengerjakannya seperti apa. Hampir tiap hari kita *briefing*. Paling tidak seminggu 2 kali.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Didukung oleh pernyataan dari Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT bahwa bagian balik nama sudah mampu menggunakan IT, sehingga dalam melakukan pekerjaan terkait *online* PERMATA tidak ada masalah. Pelatihan diberikan pada saat pertama pegawai pengangkatan :

“Kalo di balik nama sini sudah pada bisa *IT* semua. Dulu ada pelatihan waktu awal masuk” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Kehandalan penggunaan alat bantu dirasa Pegawai *Front Office* bisa menggunakan alat bantu saat pelayanan dengan belajar dan bekerja. Pernyataan Pegawai *Front Office* berbeda dari kepala dan pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT bahwa tidak adanya pelatihan bagi pegawai, sehingga bagi pegawai yang berumur terkadang merasa kesulitan :

“Kalo di Kota Semarang gak ada pelatihan, ya jadi belajar sambil bekerja. Karena tuntutan di Kota Semarang kan banyak, jadi mau gak mau harus langsung bisa. Ada beberapa yang sepuh-sepuh, kalo dipaksakan juga kesian” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Menurut pegawai *IT Room* sendiri agar handal dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama memiliki *basic* bisa mengoperasikan komputer :

“Ya *basicnya* harus bisa komputer. Ada yang lulusan SMA, Amar ekonomi, ekonomi, S1 Sistem Informatika, kalo saya SMK jurusan listrik. Kalo saya otodidak, ini aja kuliah gatau wisuda kapan, saya kan berangkat dari PTT (Pegawai Tidak Tetap)” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Bagi Staff PPAT 1 kehandalan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang dikarenakan sudah terbiasa dan sesuai dengan bidang pekerjaannya :

“Ya kan memang sudah terbiasa, sesuai juga bidangnya” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Staff PPAT 2 juga memiliki pendapat yang senada dikarenakan sudah sesuai bidangnya, sehingga dirasa sudah baik :

“Dia kan sudah sesuai bidangnya, jadi saya rasa sudah baik. Kalo disini sudah sesuai bidangnya disini, kalo diloket ya diloket.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Sudut pandang dari masyarakat selaku Informan 1 bahwa kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan *online* PERMATA:

“Kehandalan pegawai menggunakan komputer ya bagus sih mbak, bisa semua pegawainya” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Bagi Informan 2 sebagai masyarakat yang memberikan tanggapan tentang kehandalan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Kan memang kerjanya pake komputer semua ya mbak jadi ya udah pengalaman, tapi disini kalau ada yang gak bisa ada pegawai yang lebih *mudeng* kok mbak” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama belum sesuai harapan. Terlihat dari beberapa pendapat bahwa para pegawai dapat mengoperasikan komputer,

meskipun bagi pegawai yang berumur mengalami kesulitan, seperti masih menanyakan kepada pegawai yang kira-kira berumur dibawah 50tahun kebawah karena Kantor Pertanahan Kota Semarang hanya memiliki 2 teknisi. Kesadaran untuk saling membantu pegawai yang berumur sudah diterapkan.

c. Upaya pelayanan *online* PERMATA balik nama sesuai dengan prosedur

Pelayanan publik perlu berpatokan terhadap prosedur yang ada. Hal ini juga diusahakan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang agar melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Hal ini diperkuat oleh Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT bahwa berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur :

“Kalo sesuai itu 5 hari kerja, karena memang diKota Semarang luas wilayah mungkin susah. Tapi kita memang mengacu kesana. Kita usahakan 5hari kerja.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Begitu juga dengan Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT juga memberikan tanggapan yang senada :

“Prosedur alurnya belum ada di bawah. Tapi sudah sesuai dengan prosedur PERKABAN 1 tahun 2010 disitu ada semua. 5 hari di peraturan tapi diusahakan tidak lebih dari 1 bulan.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Upaya dari Pegawai *IT Room* untuk melakukan pengecekan yang sewajarnya dan kekurangan pegawai menjadi salah satu kendala :

“Kalo balik nama kan seharusnya 5 hari, karena pelayanan kita disini terbesar di Indonesia dan pegawainya kurang jadi ya bisa sampai satu bulan. Kita kekurangan pegawai kalo pensiun ada tapi penambahan pegawai gak ada. Idealnya orang bekerja kan satu hari brapa berkas aja, tapi kalo disini berberkas-berkas. Sehari kita lebih dari 20an. Karena kita birokrat itu mengecek buku permohonan satu hari 100 pelaksana 2 orang. Idealnya itu sehari 20-25.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Tanggapan terkait upaya dalam memberikan pelayanan dari Staff PPAT 1 memahami banyaknya berkas yang dikerjakan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Bulan mbak, 1-2 bulan, soalnya lama sih mbak kan kita tiap hari yang daftar ratusan.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang bagi Staff PPAT 2 memahami proses yang lama dikarenakan melengkapi berkas dan lamanya pengecekan, sehingga berdampak pada hasil akhir yang tidak sesuai dengan aturan :

“Ya insyaAllah, sebagian besar sudah tahu. Kalo sudah masuk ya paling 1 bulanan. Nah kadang orang tidak mengerti ini ya, bahwasannya suatu proses balik nama, pengajuan sertifikat, itu harus ada kelengkapan-kelengkapan. Misalkan balik nama kelengkapan pembayaran BPHTB (Biaya Perolehan Hak Atas Tanah), terus ada PPH (Pembayaran Pajak Penghasilan) dan validasi. Nah yang bikin lama itu proses kelengkapan, ada validasi yangmana ini instansinya lain, makannya bagi orang kok lama, lamanya karena mengurus di instansi lain. Satu di kantor pajak, untuk mendapatkan pengesahan itu, harus mengumpulkan syarat-syarat yang kadang terlalu rumit untuk dilengkapi.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Menurut Pegawai *Front Office* meski sudah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, namun melebihi 5 hari yang seharusnya sesuai dengan SOP. Penjelasan dari pegawai *front office* upaya yang dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan pada saat Bapak Priyono menjabat adalah memberikan buku peraturan yang berisi Peraturan Kepala BPN RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan Republik Indonesia, sehingga diharapkan setiap pegawai mampu memahami setiap prosedur pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Disisi lain karena banyaknya pemohon di Kantor Pertanahan Kota Semarang

membuat pelayanan balik nama yang seharusnya 5 hari kerja menjadi mundur, tidak hanya itu kesibukan dari petinggi kantor juga menjadi salah satu kendala :

“Ya ada, namanya berkas kan semuanya disini loket roya HT, semua prosedurnya sama. Kalo sudah dapat SPS dibayarkan ke kantor pos, kalo punya ATM mini ya ke ATM mini lalu diantrikan di loket pembayaran. Nanti dari pihak pemohonnya dapat kwitansi seperti ini tapi warnanya kuning. Bukti kalo untuk pengambilan dan dilengkapi oleh surat kuasa dan KTP kalo dikuasakan menggunakan KTP. Standar operasional nanti di PP 1 tahun 2010. Itu masing-masing berbeda sih mbak kalo HT Roya 7 hari. Kalo balik nama 5hari. Setiap petugas loket dulu jamannya pak Priyono setiap pegawai diberi panduan seperti ini Standar Pelayanan Pertanahan. Kita punya buku panduan, misal pendaftaran pertama kali. Peralihan hak misal hibah dasar hukumnya sekian misal pendaftaran hari ini, dibayarkan hari ini berarti kalo didalam tidak kekurangan lampiran diluar kendala nonteknis ya mbak posisi pejabatnya yang menandatangani menghalangan hadir rapat keluar 5 hari kerja bisa. Tapi namanya di BPN Kota Semarang kan banyak yang kadang rapat-rapat keluar, kendala-kendala tertentu timingnya itu biasanya molor.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Informan 1 selaku masyarakat yang memberikan tanggapan terkait dengan upaya pelayanan sesuai dengan prosedur :

“Lama mbak balik nama pake PPAT juga lama apalagi sendiri, tapi lebih baik pakai PPAT apalagi balik nama mbak pengalaman saya gitu.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berbeda dengan Informan 1, bagi Informan 2 sebagai masyarakat menilai 2 bulan mengurus pelayanan balik nama melalui PPAT :

“kalo balik nama saya dulu ngurus 2 bulan, itu sama PPAT kalo sendiri pasti lebih mbak dan ribet juga harus *mondar mandir*” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa upaya pelayanan *online* PERMATA balik nama belum sesuai harapan, dikarenakan kekurangan pegawai. Hal ini dibuktikan dengan tumpukan berkas yang tidak

hanya dari pelayanan perharinya saja, namun juga berkas dari pelayanan lain seperti rumah layanan, PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) atau PRONA (Proyek Operasi Nasional Agraria). Maka dari itu banyaknya berkas yang dimohonkan menjadikan pekerjaan tidak sesuai dengan PERKABAN No 1 Tahun 2010, bahwa pelayanan peralihan hak / balik nama hanya 5 hari.

Oleh karena itu dari hasil wawancara dan observasi terkait dimensi *reliability* (kehandalan) yang harus segera diperbaiki adalah kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu serta upaya penyelesaian pelayanan sesuai prosedur. Kemudian indikator yang perlu dipertahankan yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pemohon dan pengecekan berkas.

3.3.1.3 Responsiviness (Respon / Ketanggapan)

a. Respon pegawai saat memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama pada pemohon

Respon merupakan tanggapan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang kepada pemberi pelayanan yaitu staff PPAT atau masyarakat umum. Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam merespon pemohon saat memberikan pelayanan dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Menurut Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT dalam memberikan pelayanan para pegawai diberikan pelatihan :

“Iya kita juga sudah melakukan 5S. Kalo khusus untuk loket itu memang ada lewat peningkatan SDM, kadang kita memanggil pembicara dari luar, memberikan arahan-arahan menerima tamu, bagaimana melayani dengan baik supaya masyarakat puas itu sudah di latih.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Disisi lain pernyataan Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT respon yang diberikan kepada para pemohon sudah baik, meskipun tidak bertatapapan langsung :

“Kita merespon dengan baik, tapi kan kita sudah tidak bertatapapan langsung jadi gak ketemu pemohon. Kita kan di *back office* jadi ya jarang sekali bertemu dengan pemohon” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Berbeda dengan Pegawai *IT Room* dalam merespon PPAT pada saat mengalami gangguan terkait dengan pelayanan *online* PERMATA. Dulu apabila PPAT mendapati masalah terkait *online* PERMATA, maka staff PPAT akan mengantri di depan ruangan *IT Room*. Setelah adanya peraturan baru di Kantor Pertanahan Kota Semarang bahwa tidak semua pemohon / PPAT dapat masuk di *back office*, sehingga PPAT mengumpulkan berkas yang tidak bisa di proses secara *online* di manajer loket :

“Kalo kita kan disini membantu teman-teman pelaksana kalo kendala dengan berkas. Kalo PPAT ya misalnya berkasnya *nyantol* jadi dia gak bisa input. Dulu PPAT banyak yang menunggu disini tapi sekarang di manajer loket. Kadang *chat* minta dipercepat, ya iya aja” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Disisi lain dari sudut pandang Staff PPAT 1 menilai pegawai dalam merespon pemohon sudah baik, terlebih pada bagian front office antrian sesuai dengan kecocokan masing-masing staff PPAT :

“Responnya baik sih mbak, kita juga sudah terbiasa dengan pegawai sini. Kan kalo PPAT Notaris sistem antrian di loket sesuai sama biasanya cocoknya pegawai yang mana.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Staff PPAT 2 memberikan tanggapan tentang respon petugas loket melalui kecocokan meneliti berkas :

“Kecocokan itu kebawa sendiri, contohnya saya cocoknya ke mbak A atau pak A. Akhirnya cenderung bebas, misalnya ah orangnya disana dongkoli gak enak. Jadi secara personal itu ah ak kesini aja. Akhirnya ditumpuk gitu berdasarkan antrian tadi to.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Menurut Pegawai *Front Office* dalam merespon pemohon khususnya staff PPAT dirasa tidak bisa disamakan seperti pegawai bank yang tiap hari *customer* nya berbeda, dikarenakan Staff PPAT yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Semarang orang yang sama. Meskipun sudah ada pelatihan untuk menangani *customer*, namun memerlukan ketelitian dalam pengecekan terkait pajak yang sudah dibayarkan, sehingga jika mengalami kesalahan akan berurusan dengan hukum :

“Kemarin itu memang udah ada pelatihan, mungkin karena kebiasaan habitulnya nerima berkas sudah banyak rasanya apa ya, trus kan pemohonnya sama itu itu aja. Kalo di bank kan tiap hari kan ganti *customer* berbeda ini kan tiap hari sama, paling ya biasa aja *hehehe*. Memang udah ada pelatihan tapi kalo formal banget kayak gitu *kok* malah *keliatane kagok*. Pelatihan biasanya pertahun sekali, biasanya tentang *attitude* ke *customer* dalam memberikan pelayanan. Tapi sebenarnya kalo disamakan sama bank gak bisa mbak, karena kan pelayanannya cuma itu itu aja, tapi kalo disini kan urusan sama hukum mbak kayak gitu beda. Seumpamanya tanah negara, sertifikat ilang itu hubungannya ke hukum nanti, seumpamanya ada kesalahan dikit hubungannya sama hukum ujungnya pidana juga. Kalo kita diasosiasikan disamakan dengan bank ya kurang bisa. Seumpama bank kan dengan yang yang dilayani kan ‘mbak setor ini sepuluh juta’ ‘oh ya mbak’ diprintkan kayak gitu to. Tapi kalo kita, kita mempelajari bener gak pajak ini sudah di bayar resinya mana ya, KTP nya bener gak ini *E-KTP*, karena kalo gak *E-KTP* gak boleh masuk lagi. Nah kalo pengecualian ya mbak, mungkin yang kalo kelahiran dibawah 30an 40an *okelah gapapa*, kita acuannya dari situ sama aktenya. Pada waktu dia akad itu usia nya udah berapa itu kita ada toleransinyalah. Tapi kalo yang masih baru-baru kan harus ‘oh *e-KTP* gak?’ kita kan nelitinya satu-satu gak mungkin lah. Secara teknis dilapangan juga agak susah sih mbak, itu aja. Karena habitulnya orangnya itu-itu aja. Trus kita kaitannya sama pajak, bener gak pajak ini sudah dibayar, nilainya sama gak. Kadang kan dari pemohon

sendiri ukuran *fontnya copynya* ada yang kecil banget. Kadang saya aja mata minusnya tambah.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Menurut Informan 1 selaku masyarakat yang memberikan tanggapan terkait respon pegawai dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA :

“Ya responnya pegawai bagus sih mbak, kalo ada yang kesulitan bisa tanya ke manajer loket” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kemudian Informan 2 yang juga selaku masyarakat menambahkan tentang respon pegawai dalam melayani pemohon :

“Responnya cepat mbak kalo dengan orang yang mengurus sendiri atau tidak dikuasakan ambil nomor antrian nanti baru nunggu nomor panggilannya. “ (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai respon pegawai dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama pada pemohon belum sesuai dengan harapan. Hal ini dibuktikan dari respon yang diberikan Pegawai *Front Office* pada para Staff PPAT dengan memberikan pelayanan sesuai dengan sistem langganan, yaitu hubungan yang terjalin antar Staff PPAT dan Pegawai *Front Office* karena terbiasa mengoreksi berkas kepada salah satu pegawai. Lalu pandangan dari masyarakat sendiri yang menilai tentang respon pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik terlebih jika tidak dikuasakan, sehingga lebih cepat karena mengurus sendiri.

b. Cara pegawai dalam menangani keluhan pelayanan *online* PERMATA balik nama

Keluhan menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan publik, namun di setiap instansi pasti memberikan caranya masing-masing untuk menangani keluhan tersebut. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak

Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan tanggapan jika pegawai menanggapi keluhan pelayanan *online* PERMATA balik nama :

“Rata-rata PPAT langsung kesini, kalo misalnya sekedar konsultasi, ya kalo di *front office* memang belum bisa mengatasi masalahnya itu ya biasanya ke kasubsi ke saya. Kalo saya tidak bisa mengatasi ya ke atasan saya yang lebih lagi, ke kasi nya.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan penjelasan secara teknis:

“Tanya di *front office* dulu, kemudian dicarikan berkasnya. Kalo kekurangan berkas di telponkan. Sttaf notaris kan selalu disini jadi menginfokan gampang” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Sedikit berbeda di bagian *IT Room*, keluhan yang biasa diterima oleh Pegawai *IT Room* biasanya terkait dengan masalah *online* misalnya tidak bisa memasukkan data. Berikut ini pernyataan dari Pegawai *IT Room* :

“Kita lewat manajer loket. Jadi semua berkas *error* diserahkan ke loket manajer. Dulu banyak yang nunggu disini, jadi kita serahkan ke loket manajer yang dibawah itu petugasnya ada. Langsung ke manajer loket nanti kesini. Biasanya di *online* kan gak bisa nanti kita proses, lalu dikembalikan ke manajer loket biar dia yang mengonlinekan lagi. Kalo pegawai, pelaksana yang gak bisa larinya ke *IT*” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Bagi Pegawai *Front Office* cara menangani keluhan terkait dengan berkas pelayanan balik nama biasanya sekretaris pejabatnya yang menangani keluhan-keluhan, namun keluhan tersebut tidak selalu bisa menyelesaikan masalahnya hari itu juga dikarenakan pejabat di Kantor Pertanahan yang memiliki kesibukan :

“Kalau keluhan-keluhan mestilah ada. Tapi kan ada sekretaris pejabatnya sendiri nanti yang *handle* kan. Jadi kan kadang gakbisa menemui sendiri, kadang kan berkas dari PPAT sendiri puluhan ya apalagi kalo pengecekan ratusan dua ratusan, mungkin

menghandle satu-satu kekurangannya. Kadang itu juga gak langsung ditangani hari itu juga, mungkin karena faktor nonteknis yang tidak bisa disebutkan satu-satu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Imbuhan dari Pegawai *Front Office* jika terkait dengan keluhan KKP akan diberikan kewenangan oleh *IT Room* :

“Kalo keluhan KKP kebanyakan lemot sih. Kalo di *loginnya* PPAT sih itu kadang lemot ya, biasanya itu memang dari *server* pusatnya sih mbak. Jadi biasanya dari pihak pemohon koordinasi kita sama *IT*, yang menangani *IT Room* yang menangani masalah ini jaringan kayak gitu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Menurut Staff PPAT 1 apabila mengalami keluhan mengenai pelayanan *online* PERMATA biasanya terkait dengan sistem yang *error*, cara penanganannya pun tidak ada sehingga tidak bisa menggunakan KKP. Disisi lain jika ada masalah mengenai berkas dan ditanyakan pada pegawai Kantor Pertanahan berkas belum jadi Staff PPAT hanya menunggu hingga berkas tersebut jadi :

“Ya biasanya *error* aja sih. Ya kalau disini sinyalnya 3(*Tri*), 4Gnya bisa. Kalo kita *error*nya dari pusat kan Semarang tetep gak bisa ngapa-ngapain kan itu jaringan. Kan kalo di tanyai kan paling coba dicek. Nanti kalo udah dibilangi belum, jadi *yaudah* belum jadi. Nanti kalo sudah jadi ya jadi.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Berbeda dengan Staff PPAT 2 penanganan keluhan untuk menanyakan berkas perlu melalui loket lalu ditelponkan pada bagian yang sesuai dengan berkas yang dimohonkan. Setelah itu menunggu untuk dicarikan berkas yang ditanyakan. Adanya proses keluhan berkas melalui telpon memberikan pelayanan yang lama, karena terdapat perbedaan dengan aturan yang dulu dimana pemohon dapat masuk ke ruangan pegawai sesuai yang dimohonkan :

“Ya kita lewatnya loket dulu kalo gak ditelponkan ke atas, dari notaris ini, nomor berkas sekian. Nanti dicatat dulu. *Okay* ditutup. Nanti gantian lagi. Kalo pake telpon kan, mungkin dia akan menelpon orang yang sama atau orang berbeda akhirnya kan menunda jadi kita nunggu dulu. Nah makannya jam 3 sore ditanyakan, orang-orang yang tanya tadi tanya lagi. Jadi tu kalo dulu kita yang datang, sekerang dia yang datang. Jadi tidak ada satu loket tertentu kita bisa manggil orang. Manggil orang kan tidak semudah dipanggil akan datang” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kemudian tanggapan dari Informan 1 mengenai cara petugas menangani keluhan pemohon :

“Menanganinya biasanya kalo dari masyarakat itu ya biasanya tanya ke manajer loket situ mbak, terus kadang bisa saja dari pegawai yang di dalam itu ngabarin kalo berkas nya kurang kan kita mencantumkan nomor di map itu ya mbak, tapi kita juga harus aktif karena pegawainya jarang bisa di telpon juga, jadi kita harus selalu kesini” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Bagi Informan 2 yang menambahkan tanggapan bahwa dapat ditelponkan pegawai yang ada di *back office* melalui satpam yang menjaga :

“Kalo saya biasanya di manajer loket. Kalo ada masalah sudah tahu pegawai di dalam ya bisa di telponkan dipak satpam nya sana. Nah nanti nunggu kalo ada ya pegawainya bisa turun, tapi kadang pergi keluar jadi kita nunggu lagi” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi cara petugas dalam menangani pelayanan *online* PERMATA balik nama sudah sesuai yang diharapkan. Penanganan dilakukan melalui manajer loket kemudian pencarian berkas sejauh mana berkas berproses, jika ditemukan di bagian yang tertera di komputer maka di telponkan di *back office*. Disisi lain setelah pelacakan berkas terkadang tidak langsung bisa diproses, sehingga perlu menunggu. Menurut beberapa orang informan menunggu berkas atau pejabat yang

memiliki kesibukan seperti tugas diluar. Hal-hal tersebut menjadi keluhan yang wajar dan dapat ditangani. Penanganan keluhan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang sudah tersistematik, meskipun keluhan tidak bisa ditangani secara langsung. Penanganan yang tidak bisa diselesaikan secara langsung menjadikan proses pelayanan menjadi lama. Keluhan yang sering ditemui antara lain *error* saat meng *input* berkas dan banyak staff PPAT yang menanyakan proses berkas sudah sejauh mana.

c. Penyediaan media pengaduan pelayanan *online* PERMATA balik nama

Media pengaduan layanan publik diperlukan agar para pengguna layanan publik dapat memberikan masukan atau keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Demikian yang dijelaskan oleh Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT mengenai pengaduan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Pengaduan pelayanan di Kantor Pertanahan Semarang langsung dari pegawai yang memberikan info kepada masyarakat atau PPAT. Hal ini juga disampaikan oleh kita langsung informasikan telpon atau secara tertulis disurati, lewat surat. Ada yang beberapa lewat surat yang tidak setiap hari disini misalnya perorangan, seminggu tidak datang tidak menanyakan sudah sebulan tidak menanyakan akhirnya kasih surat. Tapi kalo yang didaftar oleh notaris, kuasa lewat PPAT nya, itu hampir tiap hari kesini, kekurangannya apa langsung dihubungkan.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Menurut Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT mengenai penyediaan media pengaduan memberikan contoh di tempat yang sebelumnya beliau ditempatkan. Media pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Semarang di *front office* tepatnya manajer loket :

“Kalo pengalaman saya di Kantor Pertanahan Ungaran, enggak disini *lhoya*. Itu ada yang melaporkan lewat lapor gub. Nah laporan itu kemudian di *share* grup WA (*WhatsApp*). Karena saya kan dulu bagian pengaduan seperti itu. Setelah di *share* di grup WA se Jawa Tengah baru di cek nomor berkasnya. Kalo disini ya di *front office* itu baru nanti dicari berkasnya.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Sama halnya dengan pernyataan dari Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT, penyediaan media pengaduan pelayanan menurut Pegawai *IT Room* hanya melalui manajer loket. Saat ini pelayanan yang dapat diakses oleh PPAT hanya untuk mendaftarkan dan informasi berkas secara *online*, dikarenakan pengecekan dan keaslian menjadi tugas pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Ya lewat manajer loket aja. *Gaada* media *online*, karena kan gini dia kan aksesnya gak selebar akses kita. Dia cuma bisanya pendaftaran berkas dan informasi berkas. Kalo pembetulan kan kita disini. Kalo kita lepas semua data, fungsinya dia gak bisa otak atik kan biar datanya valid biar gabisa dirubah-rubah. Kayak yang disini aja kalo ngerubah harus lihat-lihat dulu kebenarannya gak asal merubah.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Bagi Pegawai *Front Office* penyediaan pengaduan pelayanan dahulu dapat diakses melalui *online*, namun kekurangan pegawai menjadi salah satu hambatan sehingga hanya melalui sekertaris pejabatnya :

“Oh lewat telfon kayak gitu. Kembali lagi ke SDMnya (Sumber Daya Manusia) mbak. SDMnya disini itu kurang sedangkan berkasnya itu *overload*. Dulu jamannya mas Yudi itu, dulu memang pernah ada, trus ada tenaga PTT yang di arahkan salah satu untuk menangani permasalahan yang berkas-berkas kurang. Jadi lewat ini dibuatkan aplikasi sendiri yang untuk nomor berkas berapa kekurangannya apa kayak gitu. Jadi pihak PPAT itu tau ‘oh kekurangan berkas saya yang ini sekian’. Tapi sekarang itu gak jalan dikarenakan ya kekurangan SDM itu sih mbak. Dulu saya masih baru mbak, itu dulu masih dalam bentuk *desktop* belum *online* seperti ini. *Desktop* itu yang tau dari pihak *programer* sendiri sama pemohonnya itu, jadi orang lain gabisa tau. Kalo *online* kan semua orang bisa akses ya mbak ya. Kalo itu gak

bisa karna *desktop* belum *online*. Kalo sekarang ya paling dari sekretaris pejabatnya semisal sibuk yang menangani lewat sekretarisnya.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Tanggapan Staff PPAT 1 terkait penyediaan media pengaduan yaitu melalui lembaran kertas yang di tempel diloket :

“Pengaduan *online* gaada sih mbak. Kalo PPAT kan kalo ada berkas kurang kan nanti di tempelin ke komputer, ada *list* berkas yang kurang, nanti notaris bisa melengkapi. Itu kan dari dalam, dari dalam kan banyak yang ngoreksi mbak.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Senada dengan Staff PPAT 1, Staff PPAT 2 juga menambahkan terkait kekurangan berkas yang dimiliki tidak terdaftar dipengumuman berkas maka harus menanyakan langsung ke pegawai yang menangani berkas tersebut :

“Itu melalui manajer loket ditulisi kekurangan-kekurangan, seperti di loket sana itu berkas A kurang akhirnya pengecekan *mandeg*. Nah mencatat butuh tenaga dan waktu sendiri sekarang kan gak ada. Dalam sehari itu kan loket balik nama menerima berkas banyak, akhirnya kan kelamaan mencatat seperti itu. Ya kemudian kita yang sensitif sendiri, sudah sekian lama kok gak ada pergerakan, kita bisa melihat di riwayat berkas itu, nah kita tanya dalam.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Pendapat masyarakat selaku Informan 1 terkait dengan media pengaduan unit pelayanan, berikut pernyataanya :

“Kalo pengaduan ya paling ke pegawainya sini mbak, kan kita bisa minta nomor telpon ke pegawainya jadi bisa langsung hubungi berkasnya udah jadi apa belum. Kalo pengaduan via *online* gitu kayaknya gak ada” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Senada dengan pendapat Informan 2 selaku masyarakat yang memberikan pendapat tentang media pengaduan unit pelayanan :

“Pengaduan bisa dateng kesini mbak tanya sama pegawainya sini nanti kan di telponkan ke dalam, baru nanti pegawainya nemuin kita

ke bawah itu kalo pas ada. Kalo lewat *online* saya kurang tau” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa penyediaan media pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Semarang belum sesuai dengan harapan, tidak adanya layanan pengaduan *online* menjadikan kontak langsung dengan pegawai secara pribadi, meskipun dalam memberikan informasi kekurangan berkas bagi Staff PPAT akan diberitahukan secara langsung karena Staff PPAT setiap hari ada di Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Oleh karena itu dari hasil wawancara dan observasi terkait dimensi *responsiveness* (respon atau ketanggapan) yang harus segera diperbaiki adalah respon dalam memberikan pelayanan dan penyediaan pengaduan pelayanan. Kemudian indikator yang perlu dipertahankan yaitu cara pegawai dalam menangani keluhan.

3.3.1.4 Assurance (Jaminan)

a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama

Jaminan tepat waktu dapat menggambarkan kepercayaan kepada penerima layanan bahwa tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang ada. Berikut ini ketepatan waktu dalam pelayanan *online* balik nama menurut Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT:

“Gini mbak, memang yang pertama kita itu keterbatasan SDM yang pertama, yang kedua analisis beban kerja yang memang ada yang sesuai ada yang tidak, ada yang kekurangan kita hubungi tidak bisa, atau kita masih menunggu dilengkapi persyaratannya. Sudah disampaikan tapi kan kadang-kadang tidak secepatnya tidak segera dipenuhi jadi otomatis mundur tidak sesuai dengan aturan.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT tidak memberikan jaminan namun diusahakan sesuai dengan peraturan yang ada :

“Tepat waktu sih belum. Tapi kami usahakan sesuai itu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Bagi Pegawai *IT Room* memberikan alasan mengapa belum sesuai dengan aturan yang berlaku :

“Ya belum tepat waktu, karena pelayanan kita disini terbesar di Indonesia dan pegawainya kurang jadi ya bisa sampai satu bulan.”

Pegawai *Front Office* tidak bisa menjamin 5 hari kerja, terkadang setiap berkas berbeda kasus dan penafsiran setiap pejabat berbeda menyebabkan molor :

“Biasanya sih molor, karna kita gak bisa menjamin kadang kalo ada kesalahan kata seumpamanya kayak gini salah penulisan akta harusnya hibah bukan jual beli. Namanya problematika permohonan balik nama itu kan banyak ya. Jadi kadang penafsiran petugas loket dan pejabat itu lain nah itu terkadang yang membuat berhenti di atas. Oh misal permohonannya harusnya bukan jual beli misalnya hibah. Kadang yang membuat lama itu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Staff PPAT 1 sendiri memberikan tanggapan terkait dengan peraturan balik nama sendiri yaitu 5 hari, namun tidak tahu kenyataannya berbeda :

“Ya diperaturannya bilanganya gitu 5hari, gatau kenyataannya beda” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Staff PPAT 2 menjelaskan tidak adanya jaminan ketepatan waktu, karena panjangnya birokrasi yang harus dilalui, sehingga pelayanan menjadi lama:

“Gak ada jaminannya. Lebih dari satu bulan. Kalo saya sebut satu bulan itu, berkas diterima masuk untuk balik nama. Sedangkan untuk

proses balik nama di BPN sendiri itu harus melengkapi cek sertifikat. Cek sertifikat ini juga masih terbagi, sertifikat sebelum tahun 2000 sudah masuk plotting peta belum. Kalo belum kita harus ngurus plotting peta, memasukkan gambar sertifikat posisi letak sertifikat di peta yang ada di Kantor Pertanahan. Sekarang modelnya sudah digital jadi dibuka komputer bisa. Kalo dulu kan pakenya lembaran dan banyak sekali tanah-tanah yang belum dimasukkan plotting peta. Ada yang namanya zona nilai tanah, itu tafsiran nilai tanah di kawasan itu berapa itu nanti yang menentukan biaya PNBP itu berapa. Cek sertifikat sendiri itu ada aturan mainnya itu 2 bulan, nah kadang setelah kita masukkan cek 2 bulan itu berkas bisa masuk lagi ke berkas balik nama itu kadang lama, akhirnya negecek lagi. Kita kan input dulu bayar masuk sini, ini yang menyebabkan birokrasinya panjang ya gitu, makannya kondisi sekarang itu berbeda dengan dulu berbeda jauh. Dulu begitu mudah, bikin akta komplit langsung masuk, kita tidak ada kaitan dengan BPHTB. Pertengahan 2000an itu ada pajak-pajak. Dulu ada pajak itu ya kita bayar, kalo sekarang enggak, sekarang harus diverifikasi. Dulu kita PPH itu melampirkan tanda bayar dah cukup langsung masuk. Jadi rangkaian birokrasinya itu panjang.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Informan 1 selaku masyarakat memiliki pendapat bahwa pegawai

Kantor Pertanahan tidak memberikan jaminan waktu :

“Gak ada jaminan waktu mbak ya bolak balik ngurus sini aja, tapi kalo pake PPAT ya dulu saya ngurus sampe 4 bulan balik nama, tapi sudah lama kalo sekarang ya mungkin lebih cepet lahya” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kemudian informan 2 mempunyai pengalaman yang berbeda dengan

Informan 1 :

“Ya gak dijanjiin mbak, cuman ya kadang kalo yang ngurus sendiri di suruh kesini seminggu lagi gitu terus sampai selesai, kita yang sering kesini dan kontak pegawainya. Kalo pakai PPAT 2 bulan mbak untuk balik nama” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang jaminan ketepatan waktu belum sesuai dengan harapan, karena di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama melebihi hari yang tertera pada PERKABAN no 1 tahun 2010 yaitu 5 hari

kerja berkas sudah jadi. Hal ini dibuktikan dengan proses birokrasi yang panjang, karena butuh kecermatan dalam mengoreksi berkas di bagian *front office* dan *back office*, lalu banyaknya berkas menjadikan lamanya pelayanan.

b. Jaminan legalitas dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama

Jaminan legalitas apabila dikaitkan dengan Kantor Pertanahan yaitu mengenai keabsahan dari hasil pelayanan administrasi yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam hal ini adalah sertifikat. Jaminan legalitas dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama menurut Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT sebagai berikut :

“Kalo sertifikat itu, baik balik nama atau pendaftaran pertama kali. Kita menganut asas pendaftaran publisitas. Nama yang tercantum disertifikat adalah nama yang pemegang hak yang dijamin oleh pemerintah sebagai pemegang haknya kecuali bisa dibuktikan lewat pengadilan kita itu asas publisitas. Jadi itu diakui pemegang haknya kecuali jika ada yang bisa membuktikan sebaliknya pemegang haknya. misal dia teerbukti sebagi pemegang haknya tapi jika sudah dibuktikan di pengadilan putusan bahwa ada bukti bukan dia. Artinya bisa ada rekayasa data, barti bisa dibuktikan sebaliknya, sebaliknya apa yang sudah di catatkan. Apabila menuntut di pengadilan dan diputuskan bisa kita catatkan. Dia dijamin sebagai pemegang hak selama tidak ada pembuktian sebaliknya. Misalnya saya pemegang sertifikat ada yang menggugat dan diputus oleh pengadilan dan dialah yang memang yang pemiliknya, bisa di balik nama sesuai dengan putusan pengadilan.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan pernyataan tentang jaminan legalitas dari Kantor Pertanahan Kota Semarang sebagai pihak yang berwenang terkait dengan pencetakkan sertifikat tanah :

“Ya legal kan kita yang berwenang mencetak sertifikat.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Senada dengan Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT, Pegawai *IT Room* juga memberikan pernyataan tentang :

“Legalitas produknya, sertifikatnya ya pasti kita yang berwenang untuk mengeluarkan sertifikat hak atas tanah” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Begitu juga klarifikasi dari Staff PPAT 1 yang menanggapi tentang jaminan legalitas dan menurut pengalaman Staff PPAT 1 tidak pernah mengalami masalah tentang jaminan legalitas :

“Ya pasti legal. Ya *Alhamdulillah*, punya ku gak pernah ada masalah.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Staff PPAT 2 memberikan tanggapan dan pengalaman terkait jaminan legalitas yaitu berkas yang nyasar :

“Ya legal, Kalo saya pernah menerima berkas salah dari BPN, dan sekarangpun juga. Berkas adjudikasi, berkas nyasar jadi berkas itu yang rentan terjadi kesalahan. Berkas yang cepet-cepet kalo sekarang istilahnya PTSL. Karena kan itu harus cepat jadi, dari ukur sampai jadi sertifikat. Karena dicepat-cepat itu, disatu sisi menguntungkan masyarakat dan disisi lain kurang ketelitian, kaitan luas, nama. Saya pernah menjumpai gini, seumpama nama siapa, disertifikat orang itu beda karena pak ini punya nama parapan lain. Itu buku tanah disini beda, bukan ganti cuma pembetulan. Ternyata di buku tanah disini beda, padahal yang bikin buku tanah kan sini pertanahan. Akhirnya ada satu kebijakan, ya memang nama panggilannya ini, tapi kalo nama KTP ya sesuai dengan sertifikat dibawa dengan buku tanah yang disini berbeda tapi lokasinya sama.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Menurut Pegawai *Front Office* mengenai jaminan legalitas yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Ya kita menjamin legalitasnya mbak semua sudah sesuai aturan yang ada.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Bagi Informan 1 legalitas surat menjadi pasti, hal ini dikarenakan ketelitian dalam mengecek berkas :

“Ya kalo legalitas suratnya pasti ya mbak, karena pegawainya teliti jadi pasti. Beda nama atau kurang nama gak sesuai saja pasti minta dikembalikan kok mbak teliti sekali” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Selanjutnya Informan 2 menanggapi hal yang serupa :

“Suratnya legal kan sini yang nangani jadi ya sudah pasti legal” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi tentang jaminan legalitas pelayanan *online* balik nama di Kantor Pertanahan Kota Semarang sudah sesuai harapan, karena setiap sertifikat yang dibuatkan sesuai dengan permohonan yang dimohonkan. Hal ini dibuktikan dengan pengecekan awal dari memohonkan sertifikat hingga proses akan jadi sertifikat selalu berkomunikasi dengan PPAT jika memiliki permasalahan. Oleh karena itu dalam menerbitkan sertifikat perlu berhati-hati meskipun sudah kewenangan Kantor Pertanahan Kota Semarang.

c. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama

Kepastian biaya menjadi tolok ukur dalam pelayanan, sehingga membayarkan biaya sesuai dengan aturan yang ada. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan informasi mengenai aturan yang berlaku tentang biaya :

“Jadi balik nama hak tanggungan roya itu acuannya ada di PP No 128 tahun 2015 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan imbuhan terkait pembayaran dapat dibayarkan ke mobil Kantor Pos Keliling yang ada di depan Kantor Pertanahan Kota Semarang:

“Biaya kita sesuai di SPS (Surat Perintah Setor) yang nanti dibayarkan di mobil Kantor Pos depan itu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Senada dengan pernyataan Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT, berikut pendapat dari Pegawai *IT Room*:

“Kepastian biaya di PP No 128 tahun 2015 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), bayarnya sesuai di SPS” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Staff PPAT 1 memberikan penjelasan rinci terkait jaminan kepastian biaya yang harus dibayarkan :

“Ya itu bayar sesuai SPS, ngajukan zona buat PNBPnya, bayarnya melalui mobil pos, bayarnya lewat situ. BPN cuma memvalidasi dia cuma mengeluarkan kwitansi.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Begitu juga dengan Staff PPAT 2 yang menambahkan pendapat tentang kepastian biaya sesuai dengan ZNT :

“Biaya itu kan kita bayar setelah tau ZNT berapa, lalu minta SPS setelah dibayarkan di kantor pos depan yang pakai mobil itu mbak atau bisa juga pakai bank BRI itu. Kita kan bayar sesuai PNBP nya mbak.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kemudian berikut ini tanggapan dari masyarakat terkait dengan kepastian biaya pelayanan

Informan 1 : “Kalo melalui PPAT kan memang ada tambahannya untuk upah kerjanya dia ya mbak, tapi kalo pajak itu ya pasti. Ya paling kalo tambahan itu buat jasanya PPAT” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Informan 2 : “Ya bayarnya sesuai sama pajaknya itu kan, kalo mau gak repot bayarnya ya melalui PPAT itu” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang jaminan kepastian biaya pelayanan *online* PERMATA di Kantor Pertanahan Kota Semarang sesuai harapan, karena pembayaran dilihat melalui ZNT (Zona Nilai Tanah). Kemudian dibayarkan sesuai PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) melalui mobil kantor pos atau bank BRI yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Oleh karena itu dari hasil wawancara dan observasi terkait dimensi *assurance* (jaminan) yang harus segera diperbaiki adalah jaminan tepat waktu. Kemudian indikator yang perlu dipertahankan yaitu jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya.

3.3.1.5 Empathy (Empati)

a. Cara pegawai mendahulukan kepentingan pemohon

Pemohon dalam pelayanan publik layaknya raja yang dilayani, sehingga perlu mengutamakan kepentingan pemohon. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memberikan tanggapan tentang pelayanan Kantor Pertanahan Kota Semarang yang mendahulukan kepentingan pemohon :

“Kita mengerjakan sesuai nomor berkas. Kalo saya sabtu minggu meskipun libur tapi saya tetap mengerjakan. Artinya tanggung jawab terhadap pekerjaan. Kalo saya pulang ke Pemalang *nengok* anak tetap membawa pekerjaan, setiap hari pulang kantor sampai malam. Melayani masyarakat tidak semua puas, tapi sebisa mungkin kami bisa memuaskan, kita usahakan untuk itu walaupun diluar jam kerja kita masih kerja ya memang kita di tuntutan untuk itu. Melayani dengan baik

kita di *briefing* terus lewat peningkatan SDM juga.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT dalam menanggapi mengutamakan kepentingan pemohon berdasarkan prosedur dan mengerjakan sesuai nomor berkas :

“Kita mengerjakan sesuai prosedur dan mengerjakan sesuai nomor berkas. Kalo *ngelembur* itu tergantung orangnya.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pegawai *IT Room* dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama terkait berkas yang error para PPAT juga membantu para pelaksana atau pegawai di Kantor Pertanahan :

“Karna kita juga melayani teman-teman pelaksana jadi yang PPAT menangani yang *error* ya paling sehari bisa 20an berkas” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Bagi Pegawai *Front Office* dalam mengutamakan kepentingan pemohon melalui antrian :

“Kalo saya di loket ya jadi harus tetap mengutamakan pemohon. Jadi mengerjakan sesuai antrian. Kadang kalo disini biasanya sistem kebiasaan langganan. Nah saya biasanya, tergantung percayanya orang itu. Oh orang dari PPAT itu percayanya dikoreksi oleh saya. Oh yo berarti gak masalah, gak ke sayapun ya gak masalah. Sebenarnya saya pengen menerapkan antrian tapi ternyata gak jalan karena apa, karena volume permohonan ini tu melebihi kuotanya. Kuotanya itu 175 kadang itu lebih, 1 PPAT itu kadang bawa 10-15, nah itu kan berarti diluar kemampuan kita kayak gitu. Sedangkan katanya di BPN itu gak boleh melakukan pembatasan pelayanan, padahal disini SDM nya kan juga terbatas nah itu lho mbak dilemanya seperti itu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Menurut Staff PPAT 1 dalam mementingkan pemohon menggunakan sistem antrian nomor, sehingga bagi staff PPAT 1 harus mengantri lebih pagi agar dilayani lebih awal :

“Sesuai aturan aja kalo sini, kan biasanya numpukan pagi-pagian antrian mbak” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Berbeda menurut Staff PPAT 2 yang memberikan pengertiannya bahwa perlu menunggu berkas jadi, karena banyaknya pekerjaan di Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Ya mendahulukan kepentingan tapi ya tetap kita harus sabar, karena kan berkas disini banyak. Jadi kita harus menunggu. Kalau berkasnya lama kita yang punya inisiatif tanya.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berikut ini tanggapan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan apakah mendahulukan kepentingan pemohon

Informan 1 : “Kalo disini sesuai aja sih mbak menurut saya, ya kalo istirahat ya istirahat pas kita gak bisa nemuin biasanya rapat atau ngukur di luar kalo udah tutup ya sore tutup. Kalo mendahulukan pemohon ya sesuai aturan aja setau saya kalo disini” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Informan 2 : “Mendahulukan ya nggak juga mbak kita kan di panggil sesuai antrian aja, kan ada antriannya nunggu aja nanti kan di panggil tiap loketnya.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pelayanan *online* PERMATA balik nama mendahulukan kepentingan pemohon sudah sesuai harapan, terlihat dari memberlakukan pengambilan nomor antrian. Begitu juga Kasubsi yang membawa pulang berkas karena banyaknya pemohon terkait balik nama. Kemudian selama tidak memiliki keperluan dinas luar atau kepentingan lain, maka akan dilayani sesuai dengan jam pelayanan.

b. Sikap pegawai dalam melayani dan menghargai pemohon

Melayani dan menghargai pemohon dapat dilihat dari sikap pegawai tersebut. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT memeberikan tanggapan mengenai sikap pegawai dalam

melayani dan menghargai pemohon dengan tidak menyulitkan dalam memberikan pelayanan :

“Kita melayani dan menghargai pemohon. Kita tidak menyulitkan pemohon, bekerja sesuai tupoksinya.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Sikap Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT dalam melayani dan menghargai pemohon dilakukan secara wajar :

“Iya kami melayani dengan baik, sewajarnya sesuai dengan prosedur.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Bagi Pegawai *IT Room* tidak bertatap muka dengan PPAT menjadikan sikap pegawai biasa :

“Kalo *IT Room* kan sama notaris PPAT gak bertatap muka langsung, jadi dialihkan ke manajer loket. Paling kalo keluhan hari ini masuk besok sudah bisa diinput.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Menurut Pegawai *Front Office* dalam memberikan pelayanan yang didominasi oleh PPAT makan dirasa biasa saja :

“Ya itu mbak kan kita kebanyakan PPAT notaris orangnya itu-itu aja ya sudah tau jadi biasa aja. Kalo perorangan biasanya diarahkan petugas loket” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Pendapat Staff PPAT 1 tentang sikap pegawai dalam melayani dengan wajar, karena terbiasa bertemu :

“Melayaninya ya wajar. Ya ada yang enak ada yang enggak, ya biasalah. Kita kan sudah biasa sama pegawainya disini” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan menghargai pemohon khususnya PPAT sesuai sistem antrian. Pernyataan dari Staff PPAT

2 bahwa dilayani berdasarkan nomor panggilan. Sistem ambil nomor jug diberikan batasan, yaitu 5 berkas per notaris / PPAT:

“Dilayani sesuai aturan. Seperti tadi karena kan pada saat ini belum dibuka. Karena pada saat dibuka kan repot mana yang datang duluan. Makannya tadi mas e itu dia mewakili nyateti antrian yang pertama notaris siapa siapa. Nah setelah pintu dibuka berdasarkan nomor itu dipanggil. Kayak gitu kan dipillah oh yang biasa gasik siapa tolong untuk di catat. Ada orang umum, selain notaris ya itu mau masukkan berkas. *Lha* itu minta di catat. *Lho* pak nanti pak, bapak umum nanti dia tersinggung. Padahal kalo orang umum begitu ini sudah dinyalakan dia tanpa nomor antrian begitu datang langsung dilayani. Kalo notaris kan gak dilayani, jadi notaris harus datang kalo pengen dapat nomor antrian datangnya pagi. Tapi kalo orang umum selama sudah buka mesinnya udah buka dia langsung di layani tanpa antrian kayak notaris. Kalo orang umum itu malah diprioritaskan. *Njih* tetap ambil nomor, maksimalnya kan 5 per hari per pegawai notaris, bisa dibilang per notaris. Karena kan kalo dibatasi itu, notaris yang rame bisa 20.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Kemudian berikut ini ada merupakan tanggapan dari masyarakat mengenai sikap pegawai di Kantor Pertnahan Kota Semarang dalam melayani dan menghargai pegawai :

Informan 1 : “Ya melayani dengan baik menghargai pemohon juga” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Informan 2 : “Melayani dengan baik sih mbak, menghargai juga tiap pemohon” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sikap pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam melayani dan menghargai pegawai sudah sesuai yang diharapkan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang tersistematik menggunakan antrian sdan tidak diskriminatif. Kemudian sikap petugas loket memberikan arahan bagi pemohon yang merasa kesulitan.

c. Kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama

Kejujuran menjadi sikap yang ditumbuhkan bagi setiap individu ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT :

“Ya jujur kita sesama pegawai saling jujur. Saya ke bawahan soal pekerjaan juga harus jujur.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Bagi Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT tidak berani menilai dikarenakan masih pegawai baru :

“Kalo itu saya gak berani menilai ya, karena disini saya baru disini” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Menurut Pegawai *IT Room* dalam menilai teman seruang *IT Room* jujur dalam bekerja :

“Ya jujur jujur saja pegawai disini” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Begitu pula tanggapan yang senada dengan Staff PPAT bahwa pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang jujur dalam bekerja karena sistem pelayanan yang sudah online :

“Ya jujur, kan semua sudah online.” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Kemudian pernyataan Staff PPAT 2 memberikan tanggapan yang sama :

“Selama ini jujur jujur saja.” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Sedikit berbeda dengan Pegawai *Front Office* bahwa kejujuran terkait antrian berkas :

“Kalo saya tentang berkas, berkasnya sedikit kadang saya tolongin kalo banyak ya sesuai ini. Maksudnya gini *lho*, kalo minta tolongnya banyak nanti saya *gak* selesai-selesai. Tapi kalo dimintai tolong satu ya *okeelah* saya mau bantu. Tapi kalo banyak kan kasian yang ngantri

pagi to mbak no 1-20 biasanya saya dahulukan, kasian mereka juga nunggu gantri pagi-pagi butuh perjuangan.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Pernyataan kedua masyarakat mengenai kejujuran pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang

Informan 1 : “Kalo itu ya tergantung pegawainya mbak, masing-masing orang kan beda-beda ya mbak jujur nggak dalam bekerja itu sudah wajar” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Informan 2 : “Ya jujur-jujur aja sih mbak pegawainya kalo menurut saya” (wawancara tanggal 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa kejujuran pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang sudah sesuai harapan, yaitu teman kerja dan penerima layanan publik khususnya PPAT menilai baik kejujuran pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Oleh karena itu dari hasil wawancara dan observasi terkait dimensi *empathy* (empati) perlu mempertahankan ketiga indikatornya yaitu, mendahulukan kepentingan pegawai, petugas melayani dengan sikap ramah tidak diskriminatif dan petugas yang bersikap jujur.

3.3.2 Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Online PERMATA Balik Nama

Memberikan pelayanan kepada masyarakat akan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan apabila faktor-faktor yang mempengaruhi dapat berfungsi secara baik. Disisi lain dalam memebrikan pelayanan terkadang tidak sesuai yang diharapkan karena adanya suatu hal yang menghambat. Berikut ini faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pelayanan *online* PERMATA balik nama yaitu :

3.3.2.1 Faktor Aturan

Aturan menjadi salah satu acuan agar dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama berjalan sesuai dengan semestinya. Kantor Pertanahan Kota Semarang tidak memiliki aturan terkait dengan pelayanan *online* PERMATA, berikut penuturan Pegawai *Front Office* :

“Itu gak diatur dalam peraturan sih mbak. Makannya tadi kan *launching* pionirnya, namanya seumpamanya di perusahaan swasta ya mbak, kita berlomba-lomba untuk menjadikan kantor melakukan pelayanan terbaik. Mereka kan ada mencetuskan ide gak ada payung hukumnya juga, mereka mencetuskan ide supaya pemohon itu memperoleh kemudahan dengan kemudahan itu memperoleh pelayanan yang baik. Payung hukum itu terkait peraturan teknis yang kerjaan ini aja.

Ini gak ada, PERMATA itu singkatan dari Pelayanan Pendaftaran Mandiri Akta Tanah, jadi sebenarnya itu yang terkait dengan akta itu wajib di *online* kan. Itu berarti mulai jamannya kepala badannya itu Pak Hendarman Supanji beliau yang meresmikan. Itu dulu jamnya Pak SBY (Susilo Bambang Yudhoyono) kepala BPN (Badan Pertanahan Nasional) belum ATR. Ini yang meresmikan dulu Pak Hendarman Supandji itu dulu kayak komunikasi 2 arah kayak pake *teleconference* dulu peresmian pake itu. Pak Hendarman Supandji dari pusat berbincang-bincang sama Pak Bambang Supri disini kayak di *videocall* sama di Surabaya. Dulu itu di uji cobakan ada 5 : Kabupaten Bandung, Kota Semarang, Surabaya 1, Surabaya 2 sama Gresik.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Kemudian mengenai aturan antrian bagi PPAT tidak memiliki kejelasan yang pasti, sehingga setelah pengambilan nomor hanya sebagai urutan untuk dipanggil agar rapi. Kemudian untuk mengoreksi berdasarkan kecocokan pada pegawai *front office* :

“Panggilan itu untuk perorangan sama loket-loket informasi sama loket yang tanah negara. Ya tinggal ditumpuk aja. Jadi paling namanya satu petugas loket diatas 50 berkas itu gak mungkin menyelesaikan dalam satu hari jam 4 lah ibaratnya. Kita itu maksimal 40 berkas itu udah bagus, karena apa karena masing-masing berkas itu tingkat kesulitannya sendiri-sendiri apalagi kalo berkas balik nama waktunya harus lebih banyak. Kalo HT kan yang dikoreksi debitur kreditur sama akta-aktanya tanggal berakhirnya paling peraturannya

disitu. Tapi kalo disini kan kaitannya sama pajak, sama pembeli, oh anak yang membeli itu usianya udah dewasa apa belum, sudah boleh melakukan perbuatan hukum apa belum, sudah cakap hukum apa belum diperhatikan itunya.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Terkait dengan aturan antrian berkas pada PPAT juga dipertegas oleh

Staff PPAT 1 :

“Iya antriannya kan itu buat panggilan siapa aja yang datang lebih pagi lebih cepet nanti ke pegawainya to mbak, ya tetep ambil nomor karena kadang pegawainya sini gak mau kalo gak ada nomornya nanti di tanyai ‘nomormu endi’ kalo ngoreksi ya kecocokan sama pegawai sini di tumpuk rapi dimejanya” (wawancara tanggal 7 Februari 2019)

Berdasarkan hasil observasi dan dokumen yang didapat dari Kantor Pertanahan Kota Semarang bahwa tidak ada aturan yang terpampang terkait pelayanan *online* PERMATA, namun memiliki buku tentang latar belakang dibuatnya pelayanan *online* PERMATA. Kemudian antrian bagi PPAT juga tidak ada aturan yang jelas, penomoran hanya ditempelkan setiap berkas dan untuk pengecekan sesuai dengan kecocokan antara Pegawai *Front Office* dan Staff PPAT. Meskipun tetap menggunakan nomor antrian dan para staff PPAT absen kepada salah satu staff PPAT yang dipercaya BPN, tetapi pengecekan berkas diloket setelah antrian yang ke-20 sudah tidak sesuai antrian lagi.

3.3.2.2 Faktor Organisasi

Sebuah organisasi memiliki struktur organisasi yang rancang oleh pemimpin dan menempatkan bawahan sesuai dengan kemampuannya. Kantor Pertanahan sendiri bagi pejabat eselon 3 ditempatkan sesuai aturan pusat dan memberlakukan pergantian tupoksi sesuai dengan pemimpin kantor, berikut pernyataan dari Pegawai *Front Office* :

“Kalo eselon 3 pergantian pak kepala kantor tergantung dari pusat Jakarta.

Rolling tergantung pejabatnya mbak, kalo pejabatnya mau mererefresh bawahannya biar tambah ilmunya biar nambah pengalaman. Kalo pejabatnya gak menghendaki ya tetep disini.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Selain struktur organisasi, sistem komunikasi organisasi juga diperlukan agar hubungan antar pegawai maupun pegawai dan atasan dapat menyikapi setiap berkas yang memiliki permasalahan berbeda. Berikut pernyataan dari Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Atas Tanah dan Pembinaan PPAT :

“Komunikasi dengan bawahan bagus. Jadi kita Komunikasi 2 arah. Dia ada kendala dia kesaya. Kasus ditemukan misalnya satu orang, saya ekspos supaya semua tahu, biar bisa menyikapi, bukan hanya saya sampaikan ke yang mengalami kasus. Jadi kita panggil briefing yang ditemukan seperti ini cara menyikapi bagaimana jadi semuanya bisa paham supaya pengetahuannya sama. Misal si B menemukan masalah yang sama jadi sudah tau bagaimana menyikapi.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Sedikit berbeda dengan pernyataan Pegawai *Front Office*, dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP pada PP nomor 1 tahun 2010 dan komunikasi yang terjalin apabila menemukan kendala pada *back office* dikarenakan kurangnya koordinasi dengan bawahan :

“Iya bukan, karena kan diloket sudah sesuai standar layanan, SOP yang PP No 1 Tahun 2010. Kadang kan namanya pejabat punya kebijakan sendiri, koordinasi dengan bawahannya kurang.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Faktor organisasi juga menjadi berdampak pada lamanya pelayanan, sehingga kualitas yang dihasilkan tidak sesuai yang diharapkan. Komunikasi dalam pelayanan juga memerlukan 2 arah, kesalahan mnegartikan dalam memberikan jenis pelayanan akan menghambat pelayanan tidak berjalan

secara lancar. Menurut Pegawai *Front Office* terkait dengan komunikasi dengan penerima layanan :

“Komunikasi sama teman ya baik karena sudah sesuai tupoksi. Kalo sama PPAT misscom ya sering tapi kan kadang pemohon PPAT mungkin udah terbiasa jadi ya kadang bisa diselesin kayak gitu aja sih. Miss komunikasi penafsiran contohnya kayak gini ya, contohnya ya seumpamanya ini namanya ada 2 nama A B. Kita kan gatau A B hubungannya apa suami istri atau bukan tapi diaktanya itu di compare kan A B, walaupun dilampirannya ada aktanya ada KK nya memang itu bener suami istri, tapi kalo aktanya gak dijelaskan kan kita gatau itu suami istri apa gimana itu aja sih. Sebenarnya sudah tau dilihat dari lampirannya, tapi kan kita namanya akta kan harus jelas kayak gitu, hubungannya apa nanti dikuatkan dengan KK KTP kayak kuasa seperti ini harus melampirkan KTP yang baru. Kadang itu kuasa-kuasa yang lama kayak kuasa yang 2010an dari pihak pemberi kuasa itu sudah meninggal. Kalo pihak pemberi kuasa sudah meninggal, makannya kuasanya kayak gini sudah gugur gak berlaku lagi jadi sisi misscomnya seperti itu kadang sudah sampe dibuatkan akta, seperti ini sudah ditanda tangan pihak pembeli. Padahal kuasa jualnya gugur kayak gitu.” (wawancara tanggal 6 Februari 2019)

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa struktur organisasi sesuai dengan kebijaksanaan kepala kantor. Komunikasi organisasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang apabila mengalami kendala di *back office* yang menangani masalah tersebut sekertaris pejabat. Lalu komunikasi dengan penerima layanan terkadang *miss communication* terhadap penafsiran dalam akta yang dibuat oleh PPAT.

Beberapa faktor yang menghambat dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama yaitu faktor aturan dan faktor organisasi. Kedua faktor ini berdampak pada pelayanan yang tidak sesuai yang diharapkan.