

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN MEMBUKA  
TANAH NEGARA (IMTN) DI KECAMATAN BALIKPAPAN  
TIMUR KOTA BALIKPAPAN**

**Panca Nurlaila, Enos Paselle**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 4, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Izin Membuka Tanah Negara (IMTN)  
di Kecamatan Balikpapan Timur Kota Balikpapan.

Pengarang : Panca Nurlaila

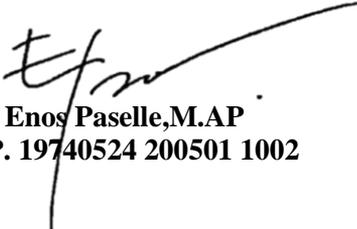
NIM : 2002016014

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi  
Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 26 Juli 2024  
**Pembimbing,**



**Dr. Enos Paselle, M.AP**  
**NIP. 19740524 200501 1002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b> : 12	
<b>Nomor</b> : 4	
<b>Tahun</b> : 2024	
<b>Halaman</b> : 847-859	

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN MEMBUKA TANAH NEGARA (IMTN) DI KECAMATAN BALIKPAPAN TIMUR KOTA BALIKPAPAN

Panca Nurlaila <sup>1</sup>, Enos Paselle <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Izin Membuka Tanah Negara (IMTN) di Kecamatan Balikpapan Timur dan mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur perlu ditingkatkan. Dimensi tangibles menunjukkan kapasitas ruangan, atribut informasi serta penataan arsip yang kurang memadai. Dimensi reliability menunjukkan ketidaktepatan waktu penerbitan IMTN dan ditemukan calo yang menyelesaikan IMTN lebih cepat. dimensi responsiveness menunjukkan keluhan lamanya proses penjadwalan, dimensi empathy telah dijalankan dengan perhatian petugas terhadap masyarakat yang kesulitan mengakses layanan online, dimensi assurance diperlihatkan dengan sikap dan informasi petugas yang dapat dipercaya. Faktor penghambat pelayanan IMTN meliputi kurangnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur IMTN, keberadaan calo, minimnya kolaborasi antara BPN dan Kecamatan, serta kurangnya transparansi pada biaya pengukuran oleh surveyor.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Tanah Negara*

## **Pendahuluan**

Tanah memiliki nilai ekonomis yang tinggi di masyarakat dan memiliki kebutuhan yang selalu meningkat di setiap tahunnya menyebabkan tanah seringkali menjadi persoalan konflik di masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, memiliki tugas dalam pengadministrasian pertanahan. Peran pemerintah dalam pengaturan maupun pelayanan sebagaimana termuat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah juga memiliki tugas dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum negara dalam kegiatan administrasi pertanahan di Indonesia sebagaimana telah diatur dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 serta lebih lanjutnya dibahas dalam

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [pancanlayla@gmail.com](mailto:pancanlayla@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997, tentang Pendaftaran Tanah.

Izin Membuka Tanah Negara (IMTN) merupakan izin yang diberikan pemerintah kota melalui instansi yang berwenang untuk membuka dan menggunakan tanah negara serta sebagai dasar dalam permohonan hak untuk dapat mengurus sertifikat tanah. Pemerintah mengeluarkan kebijakan penerbitan IMTN pada tahun 2008 melalui Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Pertanahan. Selanjutnya, melalui Surat Edaran Nomor 591/2060/Perkot-ptnh/2011, per tanggal 1 Januari 2012, Walikota Balikpapan (Rizal Effendi) mengeluarkan kebijakan bahwasanya surat segel atau alas hak yang belum didaftarkan permohonan haknya ke kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Balikpapan harus dimohonkan Izin Membuka Tanah Negara (IMTN) Untuk mengurangi penyalahgunaan serta pemalsuan segel. Kewenangan Pemerintah Kota Balikpapan dalam menerbitkan izin membuka tanah negara diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya dalam Lampiran tentang Urusan Pemerintahan Bidang Pertanahan yang menyebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota mempunyai kewenangan menerbitkan izin membuka tanah. IMTN memiliki keunggulan secara administratif dibandingkan segel tanah, hal tersebut karena IMTN memiliki masa kadaluarsa yaitu selama tiga tahun, sedangkan tidak dengan segel, hal tersebut dinilai kurang administratif karena tidak adanya peran pemerintah dalam pemberian hak serta pengawasan.

Strategi Pemerintah Kota Balikpapan dalam mendukung pengurusan IMTN di Kota Balikpapan tercermin dalam sejumlah regulasi yang telah terbentuk diantaranya, Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Izin Membuka Tanah Negara. Perda tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 26 Tahun 2015 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Izin Membuka Tanah Negara. Selanjutnya sebagai penyesuaian maka diganti dengan Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Izin Membuka Tanah Negara.

Dalam pelaksanaannya faktanya masih saja ditemukan permasalahan pelayanan masih banyaknya IMTN yang bermasalah dan persyaratan yang belum lengkap serta kurang pemahaman masyarakat terhadap dokumen kelengkapan persyaratan IMTN dan tumpang tindih lahan masyarakat (Renstra 2016-2026 DPPR Kota Balikpapan). Tujuan IMTN yang awalnya untuk memberikan alas hak yang minim sengketa nyatanya menimbulkan permasalahan baru yaitu terkait dengan proses permohonan dan penerbitan sertifikat IMTN itu sendiri. Permasalahan yang ada antara lain mengenai kepengurusan IMTN yang memakan waktu lama bahkan beberapa kasus lebih dari 1 (satu) tahun, pelaksanaan prosedur yang tidak efisien baik di kecamatan maupun di DPMPT/DPPR bahkan

penerapan prosedur yang cenderung berbeda di antara pelaksana pemegang kewenangan tersebut. Permohonan dengan media *online* dan informasi *online* tidak berjalan seperti seharusnya. Pemohon tetap harus sering datang dan bertanya ke kantor DPPR/BPN, dan apabila dibiarkan tidak akan diproses lebih lanjut (Jade, 2020). Pengurusan IMTN yang memakan waktu lama berdampak pada proses sertifikat tanah. Dengan adanya peraturan yang mengharuskan pembuatan IMTN lebih dulu sebelum dapat mengajukan pembuatan sertifikat ke BPN menyebabkan lamanya proses pensertifikatan tanah di Kota Balikpapan (Budiman, 2020).

Kecamatan merupakan salah satu instansi yang berwenang dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan di Tingkat kecamatan, wewenang tersebut telah diberlakukan sejak disahkannya Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 13 Tahun 2011 dimana kecamatan memiliki peran dalam perantara permohonan IMTN kepada Walikota. Kecamatan dalam memberikan pelayanan IMTN harus menyelenggarakan komunikasi dengan pihak kantor pertanahan dan pemerintah kota untuk menciptakan sinergitas untuk memberikan layanan IMTN kepada masyarakat. Minimnya koordinasi antara Kecamatan dan Kantor Pertanahan seringkali menyebabkan timbulnya kesalahan pelaksanaan sistem dan implementasi kebijakan. Pemerintah Kota yang melimpahkan kewenangan layanan IMTN pada Kecamatan tanpa adanya acuan pelaksanaan menyebabkan pelayanan menjadi terhambat serta kurangnya sumber daya manusia dalam penyelenggara pelayanan IMTN menyebabkan seringkali terhambatnya pelayanan IMTN di kecamatan (Jade, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam jurnal ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan IMTN di kota Balikpapan serta faktor apa saja yang menjadi penghamabat dalam pengurusan IMTN.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Manajemen publik diartikan oleh Ratminto dan Winarsih dalam Revida (2021) sebagai suatu proses yang memadukan ilmu pengetahuan dan seni dalam rangka menyusun rencana, melaksanakannya, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan yang tegas dan bersahabat, serta menciptakan interaksi yang unik. dan menjaga kontrol yang baik dengan klien. Manajemen pelayanan publik merupakan cara mengelola urusan publik. Tujuan utamanya adalah mengelola pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat, dengan fokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi yang tanggap terhadap tuntutan masyarakat, tepat waktu, adil dan efisien. Dapat

dikatakan, tujuan manajemen pelayanan publik adalah untuk menjamin pelayanan publik menjadi lebih baik bagi masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Mukaron dan Laksana (2016) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut dengan tetap berpegang pada kebijakan dan prosedur mendasar yang ditetapkan dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan. Oleh karena itu, kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan publik, dan pengguna pelayanan (pelanggan) atau orang, kelompok, atau organisasi yang berkepentingan, merupakan tiga unsur kunci pelayanan publik.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Salah satu faktor krusial dalam pelayanan publik yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Tentu saja persepsi kualitas pelayanan dan konsep kualitas pelayanan publik mempunyai keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Menurut Sampara dalam Herdiansyah (2011) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen menurut standar pelayanan yang telah dibakukan dalam pemberian pelayanan sebagai standar pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik diartikan segala usaha terbaik dalam memenuhi kepuasan penerima layanan sesuai dengan standar dan prosedur yang ada, dipandang dari berbagai aspek pelayanan.

### ***Definisi Konsepsional***

Kualitas pelayanan izin membuka tanah negara merupakan tingkat efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat yang memerlukan layanan, dilihat dari beberapa aspek pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kualitas pelayanan ditentukan dari sejauh mana layanan telah sesuai dengan harapan dan memenuhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian diarahkan pada analisis kualitas pelayanan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur, menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithmal yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta faktor penghambat dalam pelayanan IMTN. Pengumpulan data dilakukan melalui sumber data primer yang didapat melalui wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Balikpapan Timur sebagai *key informant* dan penerima layanan IMTN, surveyor tanah serta Ketua RT setempat

selaku *informant* dalam penelitian. Adapun sumber data sekunder yang mendukung dalam penelitian diperoleh melalui penelusuran bibliografi, referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, serta observasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi serta dokumentasi Data dianalisis menggunakan model analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan klarifikasi kesimpulan.

## **Hasil Penelitian dan pembahasan**

### ***Analisis Kualitas Pelayanan Izin Membuka Tanah Negara (IMTN)***

IMTN merupakan instrument dasar penggunaan lahan di Kota Balikpapan, merupakan pengganti dalam penggunaan segel tanah sebelumnya dimana IMTN dinilai memiliki administrasi lebih baik karena adanya masa perpanjangan selama tiga tahun yang digunakan sebagai pemberian hak serta pengawasan kepada pemerintah mengenai kepemilikan IMTN. Pengurusan IMTN dijalankan oleh beberapa instansi pemerintahan sesuai dengan luas tanah yang dimiliki, sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 33 Tahun 2017 pada pasal 6 tentang kewenangan IMTN. Pengurusan tanah non pertanian dengan alas hak sampai 5000 m<sup>2</sup> atau tanpa hak samapai 1000 m<sup>2</sup> dan tanah pertanian dengan alas hak 200.000 m<sup>2</sup> merupakan kewenangan dari pemerintah Kecamatan. Pengurusan tanah dengan alas hak non pertanian lebih dari 5000 m<sup>2</sup> - 10000 m<sup>2</sup> dan tanpa alas hak diatas 1000 m<sup>2</sup> merupakan kewenangan dari Sekretaris Daerah. Selain dari ketentuan yang disebutkan maka kewenangan dimiliki oleh Wali Kota.

Pengurusan IMTN memiliki prosedur pelayanan yang dilakukan secara *hybrid* dimana masyarakat harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu secara *online* pada website Simantan, lalu proses selanjutnya akan dilakukan secara *offline*. Adapun alur pelayanan IMTN di kecamatan sebagai berikut: 1. Pengukuran Tanah oleh surveyor tanah; 2. Pendaftaran secara *online* di Web Simantan; 3. Proses Validasi; 4. Peninjauan; 5. Berita Acara Peninjauan; 6. Pengumuman; 7. Berita Acara Pengumuman; 8. Pencetakan IMTN; 9. Terbitnya IMTN.

Setiap Kecamatan di Kota Balikpapan memiliki peran yang sama sesuai dengan wilayah cakupannya, termasuk Kecamatan Balikpapan Timur yang menangani wilayah di bagian timur Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan IMTN. Untuk mengetahui kualitas pelayanan IMTN dapat dilihat melalui beberapa indikator. Dalam penelitian ini, ditetapkan 5 (lima) indikator yang digunakan sebagai fokus pengamatan dalam menentukan kualitas pelayanan. Indikator yang digunakan menyesuaikan dengan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithmal dalam Pasolong (2011) yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty*.

### 1. *Tangibles*

Menurut Parasuraman dalam Wardhani (2018), *tangible* mencakup sarana dan prasarana yang menunjukkan eksistensi organisasi, termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas.

**Gambar 1**  
**Kondisi Ruang Pelayanan**



Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

Gambar 1 menunjukkan bahwa ruang pemerintahan yang digunakan sebagai ruang pelayanan sekaligus ruang arsip membuat ruangan terasa sempit karena penuh dengan berkas-berkas IMTN. Tata arsip berkas yang tertumpuk di lantai disebabkan tidak mencukupinya lemari atau kotak arsip di dalam ruangan.

**Gambar 2**  
**Jadwal Informasi Layanan IMTN**



Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

Gambar 2 memperlihatkan jadwal informasi layanan IMTN yang dipajang di depan pintu ruangan pemerintahan terlihat kurang rapi dan sebagian rusak. Jadwal yang terpampang adalah sumber informasi penting bagi masyarakat dan seharusnya dipajang dengan rapi untuk memudahkan pembaca.

**Gambar 3**  
**Banner Alur Pelayanan**



Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

Gambar 3 menunjukkan bahwa kecamatan telah menyediakan banner alur pelayanan IMTN sebagai petunjuk pengurusan IMTN bagi masyarakat, namun banner yang ada tidak berfungsi semestinya karena diletakkan di pojok ruangan sehingga kurang terjangkau untuk dapat mendapatkan informasi dari banner tersebut.

**Gambar 4**  
**Tampilan Web Sistem Informasi Manajemen IMTN (Simantan)**



Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

Gambar 4. menunjukkan tampilan web Simantan yang sederhana dan mudah dipahami, menyediakan panduan bagi pemohon yang ingin mengurus IMTN melalui situs di <http://imtn.balikpapan.go.id/mobile/>. Namun diketahui bahwa web tersebut belum dapat mendukung pengguna *iOS* untuk melakukan pengaksesan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilihat dari dimensi *tangibles* pelayanan IMTN belum dijalankan dengan baik dengan masih ditemukannya kelemahan yang dilihat dari dimensi tersebut dalam pelayanan *offline* dan *online* yang

dilakukan. Pada pelayanan *offline* kapasitas ruangan masih belum memadai dalam melakukan pelayanan dalam jumlah banyak, kurangnya pemeliharaan serta tata letak atribut informasi pelayanan, dan pengarsipan berkas yang masih kurang baik. Sedangkan pada pelayanan *online* ditemukan kelemahan pada jangkauan pengakses layanan yang belum dapat diakses oleh penggunaan *iOS*.

Dalam konsep kualitas pelayanan publik menurut Zeithmal dalam Pasolong (2011) menyatakan kualitas pelayanan *tangibles* disampaikan melalui kondisi fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Sehingga jika dilihat dari hasil penelitian melalui indikator tersebut pelayanan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur masih belum memadai.

## 2. *Realibility*

Menurut Parasuraman dalam Wardhani (2018), *reliability* adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.

**Tabel 1**  
**Data Pelayanan IMTN Kecamatan Balikpapan Timur**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengurusan</b>	<b>Jumlah IMTN Selesai</b>
2023	944	783
2024 (Jan-Mei)	256	388

Sumber: Data Diolah oleh Penulis, 2024

Berdasarkan data pada tabel 1, pengurusan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur menunjukkan tingkat aktivitas yang cukup tinggi. Dengan jumlah pengurusan IMTN di Kecamatan Timur yang aktif dilihat dari data setahun terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa staf/pegawai perizinan IMTN dalam memberikan pelayanan masih belum tepat waktu dalam menyelesaikan pengurusan, dimana sesuai dengan ketentuan yang berlaku paling lama 3 (tiga) bulan nyatanya di lapangan masih ditemukannya IMTN yang selesai dalam kurun waktu 6 (enam) bulan. Serta masih ditemukan calo pengurusan IMTN yang dapat menyelesaikan IMTN lebih cepat daripada melakukasn pengurusan secara mandiri.

Konsep dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Wardhani (2018) *realibility* yaitu kemampuan suatu Perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terperjaya. Apabila dikaitkan konsep *realibility* dengan keadaan di lapangan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur masih belum memenuhi indikator *realibility* dengan baik.

### **3. Responsiveness**

Menurut Cendana (2022), koresponsifan berkaitan dengan kemauan petugas untuk cepat tanggap terhadap berbagai masalah yang disampaikan oleh pengguna jasa dan kemauan untuk membantu pelanggan dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa staf/pegawai kecamatan membantu masyarakat dalam proses pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan serta membantu masyarakat yang belum memahami proses pelayanan secara *online*. Namun masih ditemukan keluhan mengenai lamanya keluarnya jadwal peninjauan yang dilakukan staf/pegawai kecamatan dimana adanya masyarakat yang harus menunggu 1-2 bulan untuk menunggu jadwal peninjauan tersebut keluar hal tersebut membuat proses IMTN menjadi memakan waktu.

Konsep Zeithmal dalam Pasolong (2011) dikatakan bahwa *responsiveness* yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan secara tepat waktu, tepat sesuai kebutuhan belum tercermin sepenuhnya dalam pengurusan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur didasarkan atas keluhan masyarakat mengenai pengurusan yang selesai tidak tepat waktu.

### **4. Assurance**

Menurut Kellen dalam Jayanti (2017) *assurance* adalah keahlian, kesopanan, dan kemampuan anggota staf untuk memancarkan rasa percaya diri dan kepercayaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengurusan IMTN di Kantor Kecamatan Balikpapan Timur dalam hal *assurance* tercermin pada sikap, tampilan maupun informasi yang diberikan dapat diterima dan dipercaya oleh masyarakat.

Konsep *assurance* menurut Pasuraman dalam Wardhani (2018), jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan, meliputi komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi, dan sopan santun. Dikaitkan pelayanan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur telah berjalan terlihat pada sikap, tampilan dan informasi yang diberikan oleh staf/ petugas yang dapat dipercaya oleh masyarakat.

### **5. Emphaty**

Menurut Sujatmiko (2023) empati berarti sungguh-sungguh memperhatikan setiap pelanggan secara individual dan berupaya memahami kebutuhan mereka. Pemberi pelayanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari dimensi *emphaty* di Kecamatan Balikpapan Timur tercermin dari perilaku petugas yang memahami kondisi dan keadaan penerima layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Konsep

*emphaty* menurut Parasuraman dalam Wardhani (2018), *emphaty* adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan upaya memahami keinginan konsumen tercermin dalam keadaan di lapangan hal tersebut membuktikan bahwa konsep tersebut telah tercermin dengan baik dalam proses pelayanan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur.

### ***Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Izin Membuka Tanah Negara***

Hambatan dalam proses pelayanan terbentuk karena adanya dua faktor, yaitu faktor internal dari pemberi layanan dan faktor eksternal dari penerima layanan, yang memiliki keterkaitan dalam menentukan kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut di antaranya adalah: masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai tata cara pengurusan IMTN, baik berupa kelengkapan berkas administrasi yang diperlukan atau pendaftaran yang dilakukan secara *online*, menyebabkan masyarakat seringkali harus bertanya langsung secara berulang kali kepada petugas; pendaftaran IMTN menggunakan aplikasi Simantan belum dapat diakses oleh para pengguna *iOS*; alur pelayanan IMTN yang panjang menyebabkan prosesnya berbelit-belit dan mengharuskan masyarakat untuk meluangkan waktu dan biaya operasional dalam setiap tahapan pengurusan; masih ditemukannya penerima jasa pengurusan IMTN atau calo pengurusan IMTN yang dapat menyelesaikan IMTN lebih cepat daripada pengurusan secara mandiri; tidak adanya respon pihak BPN mengenai status bidang tanah yang diminta oleh pihak Kecamatan, menyebabkan adanya risiko IMTN yang sedang diurus telah terdaftar sertifikat; dan tidak adanya ketentuan tarif pengukuran yang pasti dalam proses pengukuran tanah IMTN oleh surveyor menyebabkan kurangnya transparansi mengenai biaya pengukuran sehingga surveyor tidak memiliki patokan harga yang pasti, yang dapat menyebabkan perbedaan biaya antar pemohon karena biaya ditentukan secara subjektif.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil dan pembahasan terkait Analisis Kualitas Pelayanan Izin Membuka Tanah Negara (IMTN) di Kecamatan Balikpapan Timur, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Balikpapan Timur masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dalam pengurusan IMTN. Indikator-indikator kualitas pelayanan publik menunjukkan beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti dimensi *tangibles* yang menunjukkan kurang memadainya kapasitas ruangan serta penataan arsip dan informasi, dan dimensi *reliability* yang mencerminkan keluhan terkait ketidaktepatan waktu dalam penerbitan IMTN serta keberadaan calo yang dapat menyelesaikan IMTN lebih cepat. Meskipun demikian, dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pelayanan di kantor kecamatan memberikan respon yang baik kepada Masyarakat dan beberapa dimensi yang telah dijalankan dengan baik oleh kecamatan seperti dimensi *empathy* tercermin dengan baik melalui perhatian petugas terhadap masyarakat

yang kesulitan mengakses layanan *online* serta dimensi *assurance* tergambar dengan sikap dan informasi yang diberikan petugas kepada masyarakat. Selain itu, penelitian juga menemukan beberapa faktor yang menghambat pelayanan IMTN di Kecamatan Balikpapan Timur, termasuk kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai tata cara pengurusan IMTN, keberadaan calo, kurangnya kolaborasi antara BPN dan Kecamatan, serta tidak adanya standar biaya pengukuran dari surveyor maupun pemerintah.

### **Saran**

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Menggencarkan sosialisasi mengenai alur pengurusan IMTN untuk memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai tata cara pengurusan IMTN, sosialisasi yang dapat diberikan seperti halnya mensosialisasikan melalui *online* berupa video yang ditampilkan di youtube atau media TV di ruang tunggu pelayanan atau melalui media tertulis melalui banner dan papan informasi yang menarik untuk menarik minat pembaca masyarakat.
2. Meningkatkan kapasitas ruang pelayanan IMTN agar kondisi ruangan dapat lebih nyaman digunakan, serta memudahkan dalam penataan arsip kecamatan sehingga terlihat lebih rapi dan memudahkan dalam pencarian berkas dokumen.
3. Menyederhanakan alur pelayanan IMTN untuk memangkas alur birokrasi yang berbelit-belit agar tidak waktu lama dan mengurangi biaya operasional yang dikeluarkan setiap proses pengurusannya.
4. Pelayanan IMTN yang belum berjalan dengan baik sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan, untuk itu perlunya pengawasan pemerintah kota mengenai jalannya pelayanan IMTN.
5. Pemberian mediasi oleh pemerintah kota untuk BPN dan Kecamatan untuk meningkatkan sinergitas pelayanan.
6. Menetapkan standar biaya yang pasti oleh surveyor/pemerintah kota terkait biaya pengukuran tanah.

### **Daftar Pustaka**

- Budiman, A. (2020). Pensektifikatan Tanah Negara oleh Masyarakat Menjadi Tanah Hak Milik. *Jurnal Hukum Dan Kenotariatan*, 4(2), 158–172. Diunduh dari: <https://doi.org/10.33474/hukeno.v4i2.8635>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. Diunduh dari: <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>

- Ismaniar Ismail, & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. Diunduh dari: <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.27>
- Jade, A. P., Putri, D. N., & Al-Fatih, S. (2020). Perizinan Membuka Tanah Negara Di Kota Balikpapan. *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum*, 29(2), 102–130. Diunduh dari: <https://doi.org/10.33369/jsh.29.2.102-130>
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1). Diunduh dari: <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/boga/article/viewFile/6760/6513>
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia II Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV PustakaSetia, Bandung. Diunduh dari: [https://etheses.uinsgd.ac.id/4265/1/ZM\\_Membangun\\_Kinerja\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://etheses.uinsgd.ac.id/4265/1/ZM_Membangun_Kinerja_Pelayanan_Publik.pdf)
- Pasolong, Harbani (2011). *Etika Profesi*. PT Nasmedia Indonesia, Makassar. Diunduh dari: [https://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/51/1/Etika%20Profesi%20-%28lengkap%29\\_unlocked.pdf](https://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/51/1/Etika%20Profesi%20-%28lengkap%29_unlocked.pdf)
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Izin Membuka Tanah Negara
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan peraturan daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Izin Membuka Tanah Negara.
- Renstra 2016-2022 Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Balikpapan Diunduh dari: <https://dppr.balikpapan.go.id/content/477/renstra-dppr>
- Revida, E. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Diunduh dari: [https://www.researchgate.net/publication/366953673\\_Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik\\_Era\\_40](https://www.researchgate.net/publication/366953673_Manajemen_Pelayanan_Publik_Era_40)
- Sujatmiko, S., Ar, D. P., Hamdat, A., Panus, P., & Amelia, R. (2023). Pengaruh Hubungan, Emphaty, Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

- Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. *Movere Journal*, 5(02), 99-123. Diunduh dari:  
<https://doi.org/10.53654/mv.v5i02.355>
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang  
Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang  
Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik
- Wardhani, W., & Arenawati, L. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat  
Tanah Oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang.  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Diunduh dari:  
<https://eprints.untirta.ac.id/999/1/KUALITAS%20PELAYANAN%20PEMBUATAN%20SERTIFIKAT%20TANAH%20-%20Copy.pdf>