BAB III
HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN KKL

3.1 Hasil Kegiatan KKl (Kuliah Kerja Lapangan)

Penelitian adalah upaya mencari kebenaran terhadap semua fenomena demi pengembangan ilmu pengetahuan dan kesejahteraan umat manusia. Sedangkan, yang dimaksud sebagai peneliti/penulis adalah seseorang yang melalui pendidikannya memiliki kemampuan untuk melakukan investigasi ilmiah dalam suatu bidang keilmuan tertentu atau lintas disiplin.

Kegiatan KKl (Kuliah Kerja Lapangan) yang diselenggarakan oleh Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom dalam upaya meningkatkan isi dan bobot pendidikan tinggi para mahasiswa. Dengan demikian, kegiatan KKl (kuliah Kerja Lapangan) ini wajib diikuti oleh setiap mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan. Berikut uraian hasil Kuliah Kerja Lapangan secara deskriptif aktivitas selama kuliah kerja lapangan dilokasi Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon berdasarkan form aktifitas harian kkl :

Agar kegiatan KKL (Kuliah Kerja Lapangan) berjalan dengan lancar, setidaknya penulis harus kenal dengan para aparaturnya supaya bisa bekerja sama dengan baik. Jadi, hari pertama kuliah kerja lapangan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon hanya sebatas perkenalan.

Hari kedua sampai hari kuliah kerja lapangan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon, penulis hanya bantu-bantu sebatas yang penulis bisa para aparatur dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan berbekal ilmu yang penulis dapat dalam perkuliahan. Salah satu dan yang tiap hari penulis kerjakan ialah mencatat setiap kali ada surat masuk ke Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon ataupun surat yang keluar dari Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon itu dicatat dalam buku agenda kantor.

Kegiatan kuliah kerja lapangan hari berikutnya, istri para aparatur Kantor Pertanaha Kabupaten Cirebon mengadakan pertemuan di mesjid kantor. Dalam pertemuan tersebut, selain acaranya diisi dengan kegiatan arisan, acara pertemuan itu juga diisi oleh pengajian. Dan secara kebetulan,

pengisi acara pengajian tersebut adalah saudar penulis, jadi pada hari itu penulis ditugaskan untuk antar jemput ustadjah pengisi acara pengajian.

Kegiatan kuliah kerja lapangan hari berikutnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon seperti hari-hari sebelumnya. Akan tetapi kegiatan kuliah kerja lapangan hari ini berbeda dengan yang biasanya, yang penulis kerjakan kebanyakan melamun dan nongkrong di kantin. Hal ini karena tidak adanya kerjaan yang ditugaskan kepada penulis.

Hari selanjutnya kuliah kerja lapangan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon, dalam membantu aparat Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon, penulis terbantu oleh siswi SMK yang ditugaskan oleh sekolahnya untuk melakukan praktek di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon. Dengan adanya siswi SMK yang sedang melakukan praktek sehingga membuat penulis lebih banyak melamun. Hal ini dimanfaatkan oleh penulis untuk jalan-jalan keliling Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon, tujuannya untuk mengamati proses kinerja para aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon.

Kegiatan kuliah kerja lapangan hari berikutnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon seperti hari sebelumnya, akan tetapi pada hari ini penulis mengunjungi loket pendaftaran bertujuan untuk memperhatikan para pengguna jasa (masyarakat) menggunakan pelayanannya dalam mendaftarkan tanahnya dan bagaimana proses pelayanannya dalam melayani pengguna jasa yang ingin memperoleh sertifikat tanah.

Kegiatan hari berikutnya kuliah kerja lapangan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon. Selain membantu para aparaturnya dalam mengerjakan tugasnya, Penulis juga sambil mencari-cari informasi untuk dijadikan sebuah data untuk menyusun laoran KKL (Kuliah Kerja Lapangan). Salah satunya dengan cara mendatangi loket pendaftaran dan dengan memperhatikan masyarakat yang datang untuk memperoleh sertifikat hak atas tanah. Selain itu juga, penulis mencari informasi dengan cara meminta data dan berbincang-bincang dengan aparaturnya terutama dengan Drs. Achmad Taufik selaku pembimbing penulis selama proses kuiah kerja lapangan berlangsung.

Kegiatan hari terakhir kuliah kerja lapangan di Kantor Pertanahan Kabupaen Cirebon. Dimana hari terakhir KKL (Kuliah Kerja Lapangan) dimanfaatkan oleh penulis untuk melengkapi data dan juga digunakan untuk mengucapkan terimakasih kepada para aparatur yang bersangkutan terutama kepada pembimbing penulis selama proses KKL (Kuliah Kerja Lapangan) berlangsung.

3.2 Pembahasan Hasil KKL (Kuliah Kerja Lapangan)

3.2.1 Efisiensi Kinerja Aparatur Badan Pertanahan Kabupaten Cirebon

Efisiensi aparatur merupakan perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, kinerja aparatur akan efesien apabila kinerja aparatur dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya, waktu dan akurasi kinerja yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *outputt* kinerja aparatur, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan poduk yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu kinerja aparatur. Efisiensi pada sisi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik untuk memperoleh sertifikat tanah. Akses publik untuk memperoleh sertifikat tanah yang berkualitas di dikatakan efesien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya dan kecepatan pembuatan.

Kepastian biaya pembuatan sertifikat tanah yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon. Proses pembuatan sertifikat tanah yang korup akan di tandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa yang hendak mendaftarkan tanahnya. Dengan demikian, masyarakat harus mengeluarkan biaya yang ekstra untuk dapat memperoleh sertifikat tanah yang berkualitas, begitu juga dengan volume permintaan pembuatan sertifikat tanah yang masuk ke kantor pertanahan kabupaten cirebon juga sangat banyak dan tentu saja ini akan mempengaruhi kecepatan/kelancaran proses pembuatan serifikat tanah, apakah itu lancar atau trsendat-sendat.

Padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik untuk memperoleh sertifikat tanah harus dapat dinikmati oleh masyarakat.

Demikian pula efesiensi pelayanan dari sisi *output,* dipergunakan untuk melihat hasil produk yang dihasilkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Demikian juga dengan pribadi aparat yang bersangkutan dalam menerapkan presepsi bekerja turut mempengaruhi kelancaran dalam proses pembuatan sertifikat. Aparat yang jujur, yang dengan ikhlas membuat sertifikat untuk masyarakat yang mendaftarkan tanahnya tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun tentu saja akan memperlancar pembuatan sertifikat. Sebaliknya, aparat yang terlalu banyak mengharapkan imbalan dari klien, seperti uang jasa, dengan alasan demi kelancaran pembuatan, sehingga tanpa disadarinya terjebak dalam konflik kepentingan dalam organisasinya akan menghambat jalannya proses pembuatan sertifikat tanah sebab tanpa adanya jasa tersebut pelayanan pembuatan sertifikat tanah tidak akan berjalan seperti apa adanya.

Efisiensi kinerja aparatur menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan keuntungan, memanfaatkan fakor-faktor yang ada produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti Likuiditas, Solvabilitas, dan Rentabilitas merupakan efisiensi yang sangat relevan.

Kemampuan kinerja aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebondalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya, dalam artian aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon dapat menyelesaikan kegiatan program percepatan, Sesuai dengan yang diharapkan sehingga bisa mencetak *output* yang berkelas. Sedangkan kemampuan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon untuk memenuhi semuai kewajibannya dapat terimplementasikan karena rata-rata aparat Kanotr Pertanahan Kabupaten Cirebon mempunyai sikap tanggungjawab atas kewajibannya

memenuhi kebutuhan masyarakatnya, terutama dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah. kemudian kemampuan mendapatkan *input* dari masyarakat untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon baik itu berupa komentar atau pujian yang baik maupun pegawai yang berkualitas itu bisa melalui semua kemampuan dan sumber daya yang ada. Peneliti melihat Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon memanfaatkan sumber daya manusia yang ada.

Tabel 3.1

Profil Pegawai Berdasarkan Golongan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah
1.	Gol. I	-
2.	Gol. II	6 orang
3.	Gol. III	77 orang
4.	Gol. IV	1 orang
TOTAL		84 orang

Tabel 3.2

Profil pegawai Berdasarkan Pendidikan

No	SLTA	D.III	D.IV	S1	S2	Jumlah
1	47	4	-	30	3	84

Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa berdasarkan tabel 3.1 menjelaskan bahwa sampai dengan desember 2011 jabatan struktural yang kosong sebanyak 1 orang yaitu seorang eselon 1. Dengan tidak lengkapnya petugas aparatur secara otomatis pelayanan pembuatan sertifikat juga tidak maksimal hal ini didorong karena ketidak lengkapan petugas aparaturnya.

Berdasarkan tabel 3.2 faktor kualitas sumber daya manusia di kantor pertanahan kabupaten cirebon sangat mendukung pelayanan pembuatan sertifikat tanah (*output*) yang berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas aparatur kantor pertanahan kabupaten cirebon yang berpendidikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam tugasnya masing-masing apatur.

Melihat dari beberapa faktor, kinerja aparatur kantor pertanahan kabupaten cirebon sudah termasuk efisien. Hal ini karena didorong dengan moral para aparatur yang jujur dan bertanggung jawab atas apa yang menjadi tugasnya selain itu juga didorong oleh faktor sumber daya manusianya yang berpendidikan yang menunjang proses pembuatan sertifikat yang tepat waktu dan berkualitas.

3.2.2 Efektivitas Aparatur Badan Pertanahan Kabupaten Cirebon

Efektivitas aparatur Badan Pertanahan Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara membuat sertifikat dengan cepat, tepa dan efesien untuk memperoleh kepuasan terhadap masyarakat dengan menyesuaikan bidang dan tugasnya masing-masing. Penyelenggaraan proses pembuatan sertifikat tanah merupakan upaya Kantor Pertanahan untuk memenuhi kebutuhan atas hak-hak sipil setiap waga negara atas kepemilikan bidang tanah yang sah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Subtansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dan atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pembuatan serifikat ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan semakin butuhnya bidang tanah yang bersertiikat untuk menunjang kehidupan. Oleh karena itu institusi pembuatan sertifikat tanah dapat dilakukan oleh pemerintah Kantor Pertanahan yang mengurusi segala urusan bidang tanah. Bentuk apapun institusi pelayanannya, maka yang terpenting bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam memperoleh sertifikat tanah. Keterkaitannya dengan penyelenggaraan,

birokrasi sebagai ujung tombak pelaksanaan pelayanan publik mencakup berbagai program-program dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif kepada masyarakat, salah satunya jika struktur organisasi tersebut lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi, karena dengan struktur yang terdesentralisasi akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan pada bidang tanah yang diperoleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai dengan apa yang harapkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Keterkaitannya dengan persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capabelity*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*), dengan tujuan untuk menciptakan satu siklus atau sistem yang tepat guna dalam pembutan sertifikat tanah.

Suatu sistem yang efektif dalam tataran organisasi publik, disamping mendorong pegawai untuk menampilkan kinerja yang memuaskan dan tingkat produktifitas yang tinggi, juga harus mencerminkan kesediaan manajemen untuk menghargai perilaku positif yang diinginkan pegawai dan organisasi publik tersebut. Artinya, disamping kinerja dan produktifitas kinerja, suatu sistem imbalanpun harus merupakan penghargaan terhadap kesetiaan, pengalaman, kesediaan memikul tanggung jawab yang besar, prakarsa, kreatifitas, inovasi dan perilaku positif lain yang jelas. Aktifitas yang dilakukan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang titetapkan dan disepakati bersama diperlukan untuk menopang kegiatan pencapaian tujuan itu sendiri. Artinya, untuk meningkatkan suatu efektifitas maka salah satunya dapat dilihat dari aktifitas yang keterkaitannya dengan letak dinamika manajemen terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pembuatan sertifikat tanah yang menjadi pokok pembahasan hal tersebut. Hakekatnya dalam pembuatan sertifikat tanah harus tepat, akurat, dan dinamis, karena dalam pembuatan sertifikat tanah pada dasarnya masyarakatlah yang menjadi sasaran.

Merujuk pada ketetapan MPR-RI No. XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) : mengatakan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Kondisi objektif menunjukan bahwa penyelenggaraan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon masih dalam proses pengembangan sistem pemerintahan yang lebih meningkatkan keefektifan dan efesiensi waktu serta kualitas SDM yang ada dalam menjalakan kegiatan pembuatan sertifikat tanah tersebut sebagaimana mestinya. Keterbukaan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan pembuatan sertifikat tanah itu sendiri kepada pemohon (masyarakat).

Kebutuhan akan keterbukaan dalam pembuatan sertifikat tanah terhadap pemohon harus dicanangkan, karena pada dasarnya dalam meningkatkan suatu kualitas, hal demikian sangat dibutuhkan karena senantiasa akan melahirkan atau menciptakan antusias masyarakat terhadap mensertifikatkan tanah yng dimilikinya. Oleh karena itu, aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang notabenenya menjadi kebutuhan serta hak dasar bagi warga negara yang memiliki bidang tanah, harus senantiasa berorientasi kepada kualitas kerja dengan tanpa mengabaikan asas kejelasan dan kepastian serta keadilan dalam pembuatan sertifikat tanah itu sendiri. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait didalamnya dengan pemenuhan kebutuhan sertifikat tanah tersebut.

Peran aparatur sangat penting dalam melaksanakan Pembangunan Nasional berupa kegiatan pendaftaran hak atas tanah, melalui kegiatan pemberian pelayanan yang senantiasa tidak pandang bulu (adil) dalam pelaksanaanya. Berbicara masalah efektifitas tentunya tidak terlepas dari peran serta aparatur yang profesional yang bekerja. Tertanamnya jiwa profesionalisme dalam bekerja secara langsung maupun tidak langsung berdampak positif terhadap kepuasan dari masyarakat (pelanggan) akan

pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diberikan. Dengan tercapainya hal tersebut, maka efektifitas dalam bekerja dapat terbangun dengan pondasi bersih dan bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan uraian tersebut diatas, bahwa efektifitas aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon secara keseluruhan dapat dikatakan efektif, hal tersebut dtandai dengan pencapaian kinerja yang optimal dalam pembuatan sertifikat tanah, dengan kualitas aparatur yang baik dalam merealisasikan pelayanan penggunaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon. Dalam penyelenggaraan meningkatkan kualitas pembuatan sertifikat tanah tidak terlepas dari optimalisasi kinerja aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon untuk senantiasa meningkatkan kualitas baik aparatur itu sendiri maupun kualitas pembuatan sertifikat tanah.

Proses pembuatan sertifikat tanah untuk masyarakat yang mendaftarkan tanahnya merupakan tugas dan fungsi aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon dalam bekerja. Artinya, pemahaman aparatur harus dilayani berubah menjadi aparatur yang melayani, hal tersebut merupakan langkah pembaharuan atau perubahan birokrasi pemerintah dalam pemberian pelayanan yang mencakup makna redefinisi birokrasi, restrukturisasi, refungsionalisasi dan reposisi berbagai unsur dalam kehidupan birokrasi pemerintahan. Pembahasan reformasi birokrasi pemerintahan dalam hal tersebut, terkait dengan proses perubahan perilaku aparatur agar dapat menjawab paradigma baru mengenai persoalan yang ada terkait dengan bidang pertanahan.

3.2.3 Keadilan Aparatur Badan Pertanahan Kabupaten Cirebon

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya.

Secara umum, penyelenggaraan pelayanan di instansi pemerintah manapun yang ada di negara indonesia. Kebanyakan kasus yang terjadi adalah dalam proses pembuatan sertifikat tanah seringkali mendahulukan kepada yng memberikan amplop tanpa mendahulukan pengguna jasa yang daftar pertama. Aka tetapi, berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon, tindakan seperti itu tidak pernah terjadi karena pemimpin di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon menekankan kapada bawahannya, jika setiap kali melakukan proses kegiatan palayanan kepada siapapun baik itu masyarakat menengah keatas maupun menengah kebawah harus sama saja dan harus berdasarkan keikhlasan, kejujuran dan moral etika yang baik. Jadi utamanya di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon yang daftar pertama itu yang didahulukan tampa melihat latarbelakang dan amplop yang di kasih oleh masyarakat (pengguna jasa). Hal ini jelas terlihat pada visi BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten Cirebon yaitu “menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan yangkeberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, keadilan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon bisa dibilang masih kental karena keadilan tersebut sudah menjadi budaya di Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon. Dengan masih kentalnya keadilan, proses pelayanan hari demi hari menjadi semakin lebih baik dan masyarakat pengguna jasapun merasa sangat di hargai.

3.2.4 Daya Tanggap Aparatur Badan Pertanahan Kabupaten Cirebon

Daya Tanggap atau Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenli kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indkator karena secara langsung menggambarkan

kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidk selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memilikikinerja yang jelek pula.

Oerientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat kantor pertanahan kabupaten cirebon hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat kantor pertanahan kabupaten cirebon yang sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan pembuatan srtifikat yang selama ini dihasilkan oleh aparat Kantor Pertanahan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Tingginya keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media masa dalam satu tahun terakhir, menunjukan bahwa kemampuan Responsivitas pelayanan untuk mengantisipasi kemunculan berbagai keluhan dari berbagai masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya ternyata masih sangat lemah. Berdasarkan hasil pengamatan, lebih dari 50 % pengguna jasa pembuatan sertifikat pernah melakukan keluhan terhadap pelayanan aparat birokrasi berkaitan dengan kualita pelayanan yang diterimanya.

Responsivitas atau daya tanggap petugas pelayanan pembuatan sertifikat tanah kurang sigap dalam merespons tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang senantiasa berkembang dalam keinginan mensertifikatkan tanah yang dimilikinya. Rendahnya responsivitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah tidak semata-mata disebabkan oleh faktor

masyarakat. Dalam banyak kasus, justru masyarakat pengguna jasa yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Pengguna jasa sering kali datang ke kantor tanpa membawa dokumen yang menjadi persyaratan yang diperlukan, pengguna jasa seringkali pula memaksa aparat untuk segera menyelesaikan pembuatan sertifikat tanahnya, padahal aparat tidak dapat segera memproses pembuatan tanpa adanya dokumen pembuatan sertifikat yang dibutuhkan.

Berdasrkan hasil pengamatan, rendahnya tingkat responsivitas aparat kantor pertanahan kabupaten cirebon tersebut terlihat dari belum maksimalnya tugas-tugas bagian informasi dalam menjalankan misi penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada pengguna jasa. Responsivitas yang rendah juga banyak disebabkan belum adanya pembangunan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Akan tetapi responsivitas pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon sudah mulai agak membaik semenjak dikeluarkanya program LARASITA (Layanan Rakyat untuk Pensertifikatan Tanah). dimana program percepatan ini mempunyai target 1.000 bid dan karena banyak yang tidak tahu akan program LARASITA ini, maka aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon turun kepada masyarakat untuk mensosialisasikan program LARASITA tersebut. Denan adanya program tersebut Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon terlihat sudah menutup jurang komunikasi yang bertujuan agar kedepannya responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon menjadi lebih baik lagi.