

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan pembangunan dan perkembangan penduduk yang cepat dimana luas tanah tidak bertambah sedangkan kebutuhan akan tanah meningkat mengakibatkan tanah menjadi sesuatu yang mempunyai nilai tinggi dan strategis. Hal ini mengharuskan tanah digunakan secara efektif dan efisien agar berbagai kebutuhan terpenuhi.

Husein (1995:1) mengatakan dari kenyataan itulah hukum pertanahan sangat berkepentingan untuk mampu menjadi *agent of development* yang handal dalam usaha penataan kembali penggunaan, penguasaan dan pemilikan serta peralihan hak atas tanah yang ada di Indonesia agar sesuai dengan tujuan konstitusionalnya.

Peranan Pemerintah di dalam mengelola sumber daya tanah sangat diperlukan, tidak hanya terbatas pada upaya untuk menyempurnakan mekanisme atau kebijakan yang dapat mengalokasikan sumber daya tanah, tetapi diperlukan lembaga khusus guna mengemban fungsi agar tanah dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat secara adil dan merata.

Dalam rangka mendukung percepatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (BPN) diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan komitmen pimpinan dan pegawai melalui sosialisasi Reformasi Birokrasi, agar terjadi perubahan pola pikir dan budaya kerja. Sehingga dengan rumusan ini reformasi birokrasi merupakan salah

satu cara meningkatkan kepedulian bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN, sekaligus mekanisme kontrol publik terhadap pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN.

Dalam hal peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional telah membuat standar operasional pelayanan yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 2010 tentang Standard Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Sesuai dengan amanat dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi (RB) 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* RB 2010- 2014 serta 9 (sembilan) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 s/d 15 tahun 2011, disampaikan pelaksanaan RB Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN sebagai berikut:

1. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN telah menyerahkan Dokumen Usulan dan Road Map Pelaksanaan RB kepada Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 15 Januari Tahun 2013, sebagai prasyarat utama bagi semua Kementerian/Lembaga maupun Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi termasuk Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN, untuk itu seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata

Ruang/BPN baik Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota agar segera memahami dan melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan RB, termasuk perubahan pola pikir, perilaku dan budaya lama menjadi pola pikir, perilaku dan budaya baru dan semangat baru yakni "Semangat perubahan melakukan Reformasi Birokrasi" yang dilandasi dengan Sapta Tertib Pertanahan.

2. Dokumen Usulan dan Road Map Pelaksanaan RB Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN meliputi 9 program yang dijabarkan menjadi 27 kegiatan program serta 2 (dua) Program Percepatan "*Quick Wins*". Adapun ke-9 Program tersebut meliputi:

- 1) Program Manajemen Perubahan
- 2) Program Penataan Peraturan Perundang-undangan
- 3) Program Penataan dan Penguatan Organisasi
- 4) Program Penataan Tatalaksana
- 5) Program Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur
- 6) Program Penguatan Pengawasan
- 7) Program Penguatan Akuntabilitas Kinerja
- 8) Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan;
- 9) Program Monitoring dan Evaluasi; serta;

Program Percepatan "*Quick Wins*" tersebut dilaksanakan mulai tahun 2013-2014 yaitu :

- a. Program Percepatan Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah
- b. Program Percepatan Pelayanan Peralihan Hak Jual-Beli Atas Tanah,

Dimana hasil yang diharapkan adalah semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada Birokrasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN.

3. Proses pelaksanaan RB di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN dimulai dengan telah dibentuknya Tim Pengarah dan Tim Pelaksana RB oleh Kepala BPN RI dengan Keputusan Kepala BPN R.I Nomor 507/KEP-3.43/XI/2012 tanggal 22 November 2012 dan Keputusan Kepala BPN R.I. Nomor 497/KEP-3.43/XI/2012 tanggal 19 November 2012.

Dalam rangka menyambut hari Kemerdekaan Indonesia ke 70 tahun, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN meluncurkan inovasi Pelayanan Pertanahan 70-70. Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/BPN No.13/SE/VIII/2015 tentang “Layanan Pertanahan 70-70” meliputi :

1. Pengecekan Sertipikat dengan jangka waktu pelayanan 7 menit, 17 menit, 70 menit atau 7 jam;
2. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya) dengan jangka waktu pelayanan 7 menit, 17 menit, 17 menit, 70 menit atau 70 jam;
3. Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM) dengan jangka waktu pelayanan 7 jam, 17 jam jam atau 70 jam;
4. Peralihan Hak dengan Jual Beli dengan jangka waktu pelayanan 70 jam atau 90 jam;
5. Hak Tanggungan dengan jangka waktu pelayanan 7 hari kerja;
6. Pemisahan/Pemecahan dengan jangka waktu pelayanan 17 atau 27 hari kerja;
7. Pendaftaran Sertipikat Pertama Kali dengan jangka waktu pelayanan 45 atau 70 hari kerja yang berasal dari tanah negara dan 70 atau 90 hari kerja yang

berasal dari bekas milik adat.

Urusan di bidang pertanahan tentu saja tidak luput dari semakin meningkatnya pelayanan yang harus dilaksanakan, dengan segala kompleksitas permasalahan yang ada. Pelaksanaan kewenangan yang tidak disertai peningkatan sumber daya manusia yang kualifikasinya di bidang pertanahan merupakan permasalahan yang sangat serius.

Salah satu jenis pelayanan pertanahan yang paling banyak dilaksanakan pada setiap kantor pertanahan adalah peralihan hak atas tanah. Peralihan hak atas tanah adalah peralihan hak terhadap tanah-tanah yang telah mempunyai sertifikat. Peralihan hak atas tanah bisa terdiri dari jual beli, hibah, tukar menukar, warisan, lelang merger dan pembagian hak bersama.

Kebutuhan akan tanah terus mengalami peningkatan, hal ini seiring dengan meningkatnya kegiatan perekonomian di masyarakat, dimana tanah tidak hanya digunakan sebagai tempat tinggal namun juga sebagai tempat untuk melakukan usaha.

Kabupaten Karo adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kabanjahe. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 2.127,25 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 500.000 jiwa. Kabupaten ini berlokasi di dataran tinggi Karo, Bukit Barisan Sumatera Utara. Terletak sejauh 77 km dari kota Medan, ibu kota Provinsi Sumatera Utara. Wilayah Kabupaten Karo terletak di dataran tinggi dengan ketinggian antara 600 sampai 1.400 meter di atas permukaan laut. Karena berada di ketinggian tersebut, Tanah Karo Simalem, nama lain dari kabupaten ini mempunyai iklim yang sejuk

dengan suhu berkisar antara 16 sampai 17° C.

Di dataran tinggi Karo ini bisa ditemukan indahnya nuansa alam pegunungan dengan udara yang sejuk dan berciri khas daerah buah dan sayur. Di daerah ini juga bisa kita nikmati keindahan Gunung berapi Sibayak yang masih aktif dan berlokasi di atas ketinggian 2.172 meter dari permukaan laut. Arti kata Sibayak adalah Raja. Berarti Gunung Sibayak adalah Gunung Raja menurut pengertian nenek moyang suku Karo.

Keunggulan Tanah Karo ini juga didukung oleh kekayaan sumberdaya wilayah di bidang pertanian, pariwisata, pertanahan dan pertambangan yang pelaksanaannya diatur oleh Pemerintah Daerah setempat dengan melibatkan berbagai instansi terkait.

Untuk mewujudkan visi dari pembangunan daerah Kabupaten Tanah Karo yaitu, terwujudnya Masyarakat Karo yang Makmur dan Sejahtera Berbasis Pembangunan Pertanian dan Pariwisata yang berwawasan lingkungan, maka diperlukan suatu pengaturan, penataan di bidang pertanahan, dan optimalisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Karo.

Dalam kaitannya dengan orientasi kebijakan, diperlukan penajaman dan pengembangan kebijakan pertanahan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perkembangan kebutuhan dan realitas politik, sosial-ekonomi, serta kemajuan teknologi dalam konstelasi hubungan antar negara yang seolah tanpa batas.” (Sumardjono, 2008:36).

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi publik adalah pelayanan pertanahan. Untuk memperoleh suatu hak atas tanah, tiap-tiap orang

atau individu dapat memohonkan dan mendaftarkan tanahnya terlebih dahulu di Kantor Pertanahan setempat. Pendaftaran tanah itu sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 Pasal 5 tentang pendaftaran tanah dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional.

Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, yang dimaksud dengan sertifikat adalah Tanda bukti yang meliputi hak atas tanah, hak pengelolaan, hak tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Pasal tersebut kemudian dikuatkan juga dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 Pasal 31 ayat (2) tentang Pendaftaran Tanah dan kekuatan pembuktian sertifikat yaitu bahwa pendaftaran tanah yang dimaksud agar pemegang hak tanah dapat dengan mudah membuktikan haknya, oleh karena itu sertifikat merupakan alat bukti yang kuat.

Dengan adanya landasan hukum yang kuat apabila terjadi konflik pertanahan, pemilik tanah tersebut bisa menuntut pihak lain yang berusaha merebut kepemilikan tanah yang sudah menjadi haknya. Akan tetapi meskipun sudah ada landasan hukum yang kuat tentang pendaftaran tanah dari berbagai hak atas tanah tersebut, masih terdapat banyak masalah yang terjadi. Permasalahan yang sering terjadi adalah tentang permasalahan batas tanah atau yang biasa disebut tanda batas kepemilikan tanah.

Batas tanah bisa saja berubah atau sengaja dirubah oleh pihak yang berusaha mengambil hak tanah orang lain, misalnya saja dengan menggeser patok

atau batas tanah yang telah ada. Hal ini tentunya akan menjadi konflik antara pemilik tanah dengan pihak yang berusaha mengambil hak tanah tersebut. Konflik pertanahan bisa terjadi antara individu dengan individu atau individu dengan kelompok dan sifatnya juga sangat beragam. Konflik pertanahan secara umum dapat digambarkan menjadi dua bagian, yaitu konflik berdasarkan subyek konflik dan objek konflik.

Konflik yang berdasarkan subyeknya antara lain:

1. Konflik antara orang dengan orang.
2. Konflik antara orang dengan instansi pemerintah.
3. Konflik antara orang dengan badan hukum.
4. Konflik antara instansi pemerintah dengan instansi pemerintah.
5. Konflik antara badan hukum dengan badan hukum.
6. Konflik antara badan hukum dengan instansi pemerintah.

Konflik yang berdasarkan objeknya antara lain :

1. Tanah magersari.
2. Tanah- tanah yang tidak terawat atau terlantar.
3. Daerah marjinal atau pinggiran kota.
4. Daerah bantaran sungai.

Selain permasalahan batas tanah tersebut, yang biasa terjadi adalah adanya sertipikat aspal (sertipikat asli tapi palsu). Sertipikat asli tapi palsu ini sering dimohonkan dengan memalsukan surat keterangan kepala desa, surat keterangan warisan, surat segel jual beli maupun sebagai jaminan hutang. Hal inilah yang membuat sertipikat asli tapi palsu ini menjadi salah satu penyebab konflik



pertanahan.

Berbagai permasalahan pertanahan yang terjadi tersebut merupakan persoalan yang harus diselesaikan dan menjadi tanggung jawab Kantor Pertanahan Kabupaten Karo selaku pemberi pelayanan pendaftaran tanah mempunyai peran yang sangat penting dalam bidang pertanahan.

Masyarakat Karo pada umumnya mengenal tanah adat. Pemilik tanah adat dalam masyarakat Karo adalah kelompok marga pendiri kampung. Mereka ini disebut *Marga Taneh*, yang bersifat kolektif, yaitu semua keturunan dari marga taneh bukan bersifat individu. Individu sifatnya hanya mengelola tanah adat. Artinya para individu dari keturunan marga taneh hanya diberikan hak untuk merawat tanah adat tersebut dan diwariskan kepada keturunan berikutnya dari sipemilik marga berdasarkan sistem patrilineal.

Tetapi saat ini tanah warisan tersebut telah mulai banyak diperjualbelikan oleh individu ataupun para ahli waris pemilik tanah. Hal ini terjadi disebabkan kebutuhan hidup yang semakin meningkat dan harga tanah semakin mahal.

Pada umumnya pembagian tanah warisan tersebut dibuat tidak secara tertulis melainkan secara lisan. Menurut Drs. Usman Tarigan, MS, salah seorang tokoh Masyarakat Karo, pada masyarakat Karo adalah tabu membagi tanah secara tertulis oleh para ahli waris pemilik tanah. Dimana seolah-olah telah terjadi konflik diantara sesama ahli waris.

Pembagian tanah para ahli waris yang dilaksanakan secara lisan pada akhirnya akan menimbulkan konflik. Selain itu konflik terjadi akibat adanya ketidak sesuaian tanah pembagian tanah warisan, tanah warisan yang dipinjamkan

diambil alih oleh peminjam, adanya perbedaan batas-batas tanah warisan dan selain itu orang tua tidak bersedia membagikan harta warisan semasa hidupnya. Penyelesaian konflik mengenai tanah warisan yang dilakukan pada masyarakat Karo selalu dilakukan dengan campur tangan pihak kalimbubu, senina dan anak beru. Sistem kekerabatan masyarakat karo disebut *Daliken Sitelu* atau *Rakut Sitelu*. *Daliken Sitelu* berarti tungku yang tiga. Arti ini menunjuk pada kenyataan bahwa untuk menjalankan kehidupan sehari-hari, masyarakat tidak lepas dari yang namanya tungku untuk menyalakan api atau memasak. *Rakut Sitelu* berarti ikatan yang tiga. Artinya setiap individu pada masyarakat karo tidak lepas dari tiga kekerabatan ini.

Unsur *Daliken Sitelu* adalah Kalimbubu yaitu pihak pemberi wanita dan sangat dihormati dalam masyarakat Karo. Masyarakat Karo meyakini bahwa Kalimbubu adalah pembawa berkat. Kalimbubu disebut juga *Dibata Ni Idah* atau tuhan yang nampak. Sikap menentang dan menyakiti hati Kalimbubu sangat dicela dan tidak diperkenankan. Anak Beru yaitu pihak penerima wanita dan disebut juga hakim moral, karena apabila terjadi perselisihan dalam keluarga kalimbubunya, tugas anak beru mendamaikan perselisihan tersebut. Senina yaitu pihak yang berkerabat karena satu marga. Tugas Senina adalah memimpin pembicaraan dalam masyarakat dan sebai sekat dalam pembicaraan adat agar tidak terjadi friksi-friksi ketika akan menyerahkan pekerjaan yang akan didelegasikan kepada anak beru.

Selain permasalahan warisan, penyebab terjadinya konflik di bidang pertanahan ini adalah peralihan hak atas tanah-tanah yang telah bersertifikat

yang tidak segera didaftarkan juga menimbulkan konflik yang baru. Dapat dicontohkan apabila si pemegang hak tanah telah menjual ke pihak kedua, tetapi tidak langsung dilaksanakan peralihan hak pada kantor pertanahan, maka pada suatu saat akan terjadi para ahli waris pihak penjual masih merasa memiliki tanah tersebut sehingga menjadi konflik.

Salah satu upaya untuk menciptakan kepastian hukum terhadap status kepemilikan hak atas tanah adalah dengan melakukan pendaftaran hak atas tanah dengan sebab peristiwa peralihan hak atas tanah.

Apabila sudah dilakukan peralihan hak atas tanah maka harus segera didaftarkan tanahnya di Kantor Pertanahan atau yang biasa disebut dengan pendaftaran tanah. Peralihan hak atas tanah juga bisa mengenai pemegang haknya, yaitu jika terjadi pewarisan, pemindahan hak/peralihan hak, atau penggantian nama. Dengan pendaftaran peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota maka masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah tersebut akan mendapat jaminan kepastian hukum mengenai pemilik tanah setelah diadakannya kegiatan peralihan hak atas tanah tersebut yang akan diperoleh sertipikat dengan data yuridis yang baru/nama pemilik hak yang baru.

Dengan kondisi tersebut, masyarakat Karo membutuhkan pelayanan pertanahan yang baik dan cepat. Kantor Pertanahan Kabupaten Karo pada saat ini telah berupaya mengoptimalkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat khususnya pada peralihan hak atas tanah, sesuai yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.1 tahun 2010.

Berdasarkan uraian di atas, menjadi penting untuk dilakukan penelitian

tentang evaluasi pelayanan pertanahan, khususnya di Kabupaten Karo. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Pertanahan Dalam Peralihan Hak Atas Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Masalah adalah kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati tentang kedudukannya, kita tidak puas hanya dengan melihat saja, melainkan kita ingin mengetahui lebih dalam.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan pertanahan dalam peralihan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo?
2. Bagaimana kendala dan upaya penanggulangan permasalahan dalam pelayanan pertanahan khususnya peralihan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Arikunto (2003 : 52) menjelaskan “tujuan merupakan hal apa yang hendak dilakukan, sesuai dengan rencana yang dibuat, tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai”.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan pertanahan dalam peralihan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo.
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya penanggulangan permasalahan dalam pelayanan pertanahan khususnya peralihan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Karo untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan pertanahan dalam peralihan hak atas tanah.
2. Menambah pengetahuan dalam memahami fenomena yang berkembang dalam masyarakat perihal pelayanan pertanahan khususnya peralihan hak atas tanah.
3. Memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan untuk membantu penelitian selanjutnya yang sejenis.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

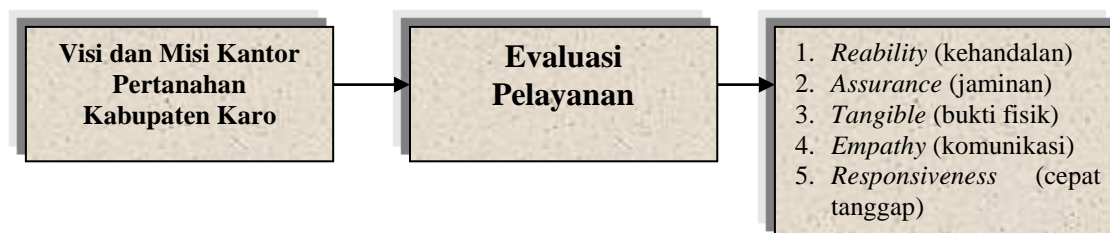
Kerangka pemikiran disusun sebagai suatu konsep yang dirumuskan sebagai suatu alat untuk memahami masalah yang menjadi bahasan. Kerangka pemikiran juga menjadi landasan bagi pijakan peneliti untuk mengetengahkan kondisi yang dijadikan sebagai dasar penelitian.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya dalam pelayanan

pertanahan di bidang peralihan hak atas tanah, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi masyarakat berbeda-beda pula. Tetapi, secara empirik pelayanan dapat dipahami oleh instansi dengan meneliti lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*:

1. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk melayani dengan rasa percaya diri.
3. *Tangible* (bukti fisik), yaitu penampilan fisik, peralatan, personal dan alat-alat komunikasi.
4. *Empathy* (komunikasi), yaitu pegawai harus memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat dan mengerti kebutuhan masyarakat.
5. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemampuan pegawai untuk membantu pemohon/pengguna jasa menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat.

Jika Kantor Pertanahan Kabupaten Karo, mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme layanan maka kepuasan masyarakat lebih mudah diwujudkan, atau dengan kata lain harapan masyarakat untuk merasa puas dengan layanan tersebut akan lebih mendekati kenyataan.



Gambar 1.1.  
Kerangka Pemikiran

Gambar di atas menjelaskan mengenai pengukuran kualitas pelayanan, Tjiptono (2005 : 223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Assauri (2003 : 28) yang menyatakan bahwa: Dimensi mutu dari suatu jasa atau pelayanan tidak terlepas dari penilaian atas komponen jasa dari produk yang ditawarkan, dimana diantaranya yang terpenting adalah sistem penyampaian jasa tersebut (*service delivery system*).

Terdapat lima dimensi yang penting dari mutu jasa atau pelayanan, yaitu pertama adalah tampilan berwujud atau *tangibles* yang berbentuk fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi. Kedua adalah sesuatu hal yang dapat dipercaya atau *reliability* yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa yang dijanjikan secara tepat dapat dipercaya. Ketiga adalah cepat tanggap atau *responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan tepat. Keempat adalah jaminan atau *assurance* yang berupa pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberitahukan secara meyakinkan dan dapat dipercaya. Kelima adalah rasa yang terdapat pada diri seseorang untuk tidak menggunakan emosinya, atau *empathy*, karena sangat kuat menekankan perhatiannya kepada orang lain yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor seperti kemampuan karyawan ketika menghadapi pelanggan, akan tetapi lebih penting lagi bagaimana suatu instansi dengan segala sumber daya yang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan akan muncul apabila sesuatu yang mereka harapkan dari layanan jasa tertentuterpenuhi. Dengan kata lain, antara harapan dengan layanan yang mereka rasakan tidak berbeda sama sekali.