

**EFEKTIVITAS WAKTU PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERNYATAAN
PENYERAHAN HAK ATAS TANAH DI KANTOR CAMAT TIBAWA
KABUPATEN GORONTALO**

Tety Thalib¹, Luthfia Bakari²

¹Program Pascasarjana Ilmu Administrasi, Universitas Bina Taruna Gorontalo

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

tetythalib72@gmail.com, bakariluthfia@gmail.com

ABSTRAK

Penerbitan Surat Pernyataan Penyerahan Hak atas Tanah merupakan pelayanan administrasi pertanahan yang penting bagi masyarakat karena berkaitan dengan kepastian proses penyerahan penguasaan atau hak atas tanah. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas waktu pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Penyerahan Hak atas Tanah di Kantor Camat Tibawa, Kabupaten Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan aparatur kecamatan dan masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diperiksa dengan membandingkan informasi hasil wawancara, observasi, dan dokumen pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum konsisten memenuhi standar satu sampai tiga hari kerja. Dalam praktiknya, masyarakat membutuhkan waktu sekitar dua sampai lima hari untuk memperoleh dokumen. Keterlambatan terutama dipengaruhi oleh ketidaklengkapan persyaratan, terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai dokumen yang harus disiapkan, ketergantungan pelayanan pada satu petugas, dan belum optimalnya penyebaran informasi. Berkas yang telah lengkap sejak awal dapat diproses dalam waktu yang lebih singkat. Efektivitas waktu pelayanan karena itu perlu ditingkatkan melalui daftar periksa persyaratan yang seragam, verifikasi awal di tingkat desa, penyebaran informasi melalui berbagai saluran, pembagian tugas petugas, dan pencatatan waktu pelayanan berdasarkan kondisi kelengkapan berkas.

Kata kunci: administrasi pertanahan; efektivitas pelayanan; pelayanan kecamatan; SPPHT; waktu penyelesaian

ABSTRACT

The issuance of a Land Rights Transfer Statement is an important land administration service because it provides administrative certainty regarding the transfer of land control or rights. This study analyzes the effectiveness of service completion time for issuing Land Rights Transfer Statements at the Tibawa District Office, Gorontalo Regency. A descriptive qualitative design was employed. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving district officials and community members who had used the service. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, while data credibility was examined by comparing interview findings with observations and administrative documents. The findings indicate that

service completion time did not consistently comply with the official standard of one to three working days. In practice, applicants generally required approximately two to five days to obtain the document. Delays were mainly associated with incomplete administrative requirements, applicants' limited understanding of the required documents, dependence on a single service officer, and inadequate dissemination of service information. Applications supported by complete documents could be processed more quickly. Improving service timeliness therefore requires a standardized document checklist, preliminary verification at the village level, information dissemination through multiple communication channels, a more balanced allocation of personnel, and separate recording of processing time for complete and incomplete applications.

Keywords: district administration; land administration; public service effectiveness; service completion time; SPPHT

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata pelaksanaan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif warga negara. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraannya harus berpedoman pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Republik Indonesia, 2009).

Ketepatan waktu memiliki arti penting karena masyarakat tidak hanya menilai pelayanan berdasarkan diterbitkan atau tidaknya suatu dokumen. Pengalaman pelayanan juga dibentuk oleh kepastian prosedur, jumlah kunjungan yang diperlukan, kemudahan memperoleh informasi, respons aparatur, serta kesesuaian antara waktu yang dijanjikan dan waktu yang benar-benar dialami. Ketepatan waktu bahkan dipandang sebagai salah satu penggerak utama kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik (Heintzman & Marson, 2005). Pelayanan yang berlangsung lebih lama daripada standar dapat menimbulkan biaya perjalanan, kehilangan waktu kerja, ketidakpastian administratif, dan penurunan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Standar pelayanan diperlukan untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat sekaligus menjadi dasar evaluasi bagi penyelenggara. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 menegaskan bahwa setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan. Komponen standar tersebut antara lain mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, serta mekanisme penanganan pengaduan (Kementerian PANRB, 2014). Dengan demikian, waktu penyelesaian bukan sekadar target internal, tetapi bagian dari komitmen penyelenggara kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan administratif pada tingkat kecamatan adalah penerbitan Surat Pernyataan Penyerahan Hak atas Tanah, selanjutnya disingkat SPPHT. Dokumen ini berkaitan dengan pernyataan penyerahan tanah dari pihak yang menyerahkan kepada pihak penerima. Karena berhubungan dengan kepentingan masyarakat atas tanah, proses penerbitannya memerlukan pemeriksaan administratif yang teliti. Kecepatan pelayanan tetap penting, tetapi tidak dapat dipisahkan dari ketepatan data, kejelasan identitas para pihak, kelengkapan dokumen, dan kepastian proses.

Data administrasi pelayanan di Kantor Camat Tibawa memperlihatkan perubahan jumlah permohonan dan realisasi penerbitan SPPHT selama tiga tahun. Pada 2023 terdapat 59 permohonan dan 52 berkas berhasil direalisasikan atau sebesar 88,1%. Pada 2024 terdapat 32 permohonan dengan 26 berkas terealisasi atau 81,3%. Pada 2025 jumlah permohonan meningkat menjadi 75 berkas, sedangkan realisasinya mencapai 68 berkas atau 90,7%.

Tabel 1. Permohonan dan realisasi pelayanan SPPHT

Tahun	Permohonan	Realisasi	Belum terealisasi	Tingkat realisasi
2023	59	52	7	88,1%
2024	32	26	6	81,3%
2025	75	68	7	90,7%
Jumlah	166	146	20	88,0%

Sumber: Dokumen pelayanan Kantor Camat Tibawa, diolah peneliti.

Secara kumulatif, sebanyak 146 dari 166 permohonan atau sekitar 88,0% telah terealisasi. Data tersebut menggambarkan capaian penyelesaian dokumen, tetapi belum secara langsung menunjukkan apakah setiap permohonan diselesaikan sesuai standar waktu. Penilaian terhadap efektivitas waktu karena itu harus mempertimbangkan proses yang dialami pemohon sejak penyerahan berkas, pemeriksaan persyaratan, perbaikan dokumen, penyusunan SPPHT, penandatanganan, hingga penyerahan dokumen.

Standar operasional pelayanan di Kantor Camat Tibawa menetapkan waktu penyelesaian SPPHT selama satu sampai tiga hari kerja. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan proses yang dialami sebagian pemohon dapat berlangsung selama dua sampai lima hari. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar dan pengalaman pelayanan. Kesenjangan serupa juga ditemukan dalam pelayanan administrasi terpadu di tingkat kecamatan, terutama ketika kepastian waktu, daya tanggap aparatur, fasilitas, dan sistem pelayanan belum berjalan optimal (Halawa, 2019).

Keterlambatan pelayanan tidak tepat apabila sepenuhnya dikaitkan dengan rendahnya kinerja aparatur. Proses pelayanan juga dipengaruhi oleh kesiapan pemohon dan hubungan kerja antartingkat pemerintahan. Ketika dokumen tidak lengkap, pemohon harus kembali ke pemerintah desa untuk memperoleh, memperbaiki, atau mengesahkan dokumen tertentu. Proses tersebut menambah jumlah kunjungan dan memperpanjang waktu yang dirasakan masyarakat, meskipun sebagian penundaan berlangsung di luar proses kerja internal kecamatan.

Literatur mengenai beban administratif menjelaskan bahwa warga dapat mengalami biaya belajar, biaya kepatuhan, serta beban psikologis ketika berinteraksi dengan prosedur pemerintah. Persyaratan yang mempunyai tujuan administratif tetap dapat menjadi beban apabila tidak dijelaskan dengan baik atau diterapkan secara tidak konsisten (Kaufmann et al., 2021). Karena itu, efektivitas pelayanan tidak cukup dinilai dari kecepatan kerja aparatur setelah berkas dinyatakan lengkap, tetapi juga dari kemampuan sistem membantu masyarakat memahami dan memenuhi persyaratan sejak awal.

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas waktu pelayanan penerbitan SPPHT di Kantor Camat Tibawa, Kabupaten Gorontalo. Analisis diarahkan pada kesesuaian antara standar dan waktu penyelesaian yang dialami masyarakat, faktor-faktor yang memperpanjang proses, serta langkah perbaikan yang dapat diterapkan tanpa mengurangi ketelitian administrasi pertanahan. Kebaruan penelitian terletak pada perbedaan antara waktu pemrosesan internal untuk berkas lengkap dan keseluruhan waktu pelayanan yang dialami pemohon akibat interaksi antara pemerintah desa, kecamatan, petugas, informasi pelayanan, dan kesiapan dokumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih untuk memperoleh pemahaman mengenai tahapan pelayanan, pengalaman masyarakat, kendala administratif, dan kondisi organisasi yang memengaruhi waktu penerbitan SPPHT. Penelitian berlokasi di Kantor Camat Tibawa, Kabupaten Gorontalo.

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan aparatur kecamatan yang terlibat dalam pelayanan SPPHT dan masyarakat yang pernah mengajukan permohonan. Data sekunder berasal dari standar operasional pelayanan, dokumen permohonan dan realisasi SPPHT, serta dokumen administratif lain yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman informan mengenai persyaratan, tahapan, waktu penyelesaian, kendala, dan komunikasi antara petugas dengan masyarakat. Observasi dilakukan terhadap penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian berkas. Dokumentasi digunakan untuk memeriksa data permohonan, realisasi pelayanan, dan standar waktu yang berlaku.

Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, informasi diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema waktu pelayanan, kelengkapan dokumen, kapasitas petugas, penyebaran informasi, serta koordinasi desa dan kecamatan. Data kemudian disajikan secara naratif dan dalam bentuk tabel. Kesimpulan dirumuskan melalui identifikasi pola dan perbandingan antara standar pelayanan, dokumen administratif, hasil observasi, dan pengalaman informan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik dan sumber. Informasi hasil wawancara dibandingkan dengan pengamatan proses pelayanan dan dokumen administratif. Pernyataan aparatur juga dibandingkan dengan pengalaman masyarakat untuk mengurangi ketergantungan pada satu sudut pandang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu penyelesaian belum konsisten memenuhi standar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan SPPHT umumnya berlangsung sekitar dua sampai lima hari. Waktu tersebut belum selalu sesuai dengan standar operasional yang menetapkan penyelesaian selama satu sampai tiga hari kerja.

Kesesuaian waktu sangat bergantung pada kondisi permohonan. Pelayanan dapat diselesaikan sesuai standar ketika seluruh persyaratan tersedia, data dalam dokumen konsisten, petugas berada di tempat, dan tidak diperlukan perbaikan. Sebaliknya, proses menjadi lebih lama apabila terdapat dokumen yang belum lengkap, kesalahan penulisan, perbedaan data, atau kebutuhan memperoleh dokumen tambahan dari pemerintah desa.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa angka dua sampai lima hari tidak seluruhnya merupakan waktu pemrosesan internal di Kantor Camat Tibawa. Sebagian waktu digunakan pemohon untuk melengkapi atau memperbaiki dokumen. Oleh karena itu, pengukuran kinerja waktu perlu membedakan waktu pelayanan sejak berkas pertama kali dibawa dengan waktu pemrosesan setelah berkas dinyatakan lengkap.

Ketidaklengkapan dokumen memperpanjang perjalanan pelayanan

Ketidaklengkapan persyaratan merupakan faktor utama yang menghambat pemrosesan SPPHT. Sebagian masyarakat mendatangi kantor kecamatan tanpa membawa seluruh dokumen yang dibutuhkan. Petugas tidak dapat melanjutkan verifikasi atau penyusunan dokumen sebelum persyaratan tersebut dipenuhi.

Pemohon kemudian harus kembali ke desa atau menemui pihak terkait untuk memperoleh dokumen, memperbaiki informasi, atau melengkapi pengesahan. Perjalanan berulang menambah waktu, biaya transportasi, dan ketidakpastian bagi masyarakat. Meskipun daftar persyaratan secara administratif tersedia, efektivitasnya menjadi rendah apabila informasi tidak diterima atau tidak dipahami sebelum masyarakat datang ke kecamatan.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa kesiapan administratif pemohon menjadi bagian yang menentukan kecepatan pelayanan. Namun, kesiapan tersebut juga berkaitan dengan tanggung jawab penyelenggara dalam menyediakan informasi yang jelas, konsisten, dan mudah diakses.

Pelayanan masih bergantung pada jumlah petugas yang terbatas

Proses pelayanan SPPHT lebih banyak ditangani oleh satu petugas, mulai dari penerimaan dan pemeriksaan berkas hingga penyiapan dokumen. Kondisi tersebut menimbulkan ketergantungan organisasi pada keberadaan dan beban kerja petugas yang bersangkutan.

Ketika petugas harus melaksanakan pekerjaan lain atau jumlah permohonan meningkat, berkas berpotensi menunggu lebih lama. Risiko keterlambatan juga meningkat ketika tidak terdapat petugas pendamping yang dapat mengambil alih pemeriksaan administratif. Pola kerja semacam ini membuat kesinambungan pelayanan bergantung pada individu, bukan pada sistem yang dapat berjalan meskipun terjadi pergantian atau ketidakhadiran petugas.

Penyebaran informasi belum menjangkau seluruh pemohon

Informasi tentang persyaratan, tahapan, dan waktu penyelesaian belum sepenuhnya diterima masyarakat sebelum mereka datang ke kantor kecamatan. Sebagian

pemohon baru memperoleh penjelasan setelah berhadapan langsung dengan petugas. Akibatnya, kekurangan dokumen baru diketahui ketika permohonan hendak diproses.

Informasi pelayanan dapat disebarluaskan melalui kantor desa, papan pengumuman, lembar persyaratan, media sosial, dan grup komunikasi masyarakat. Penggunaan beberapa saluran diperlukan karena kemampuan dan kebiasaan masyarakat dalam mengakses informasi berbeda-beda. Informasi yang lengkap sejak awal berpotensi mengurangi berkas yang dikembalikan, kunjungan berulang, dan penumpukan pekerjaan petugas.

Koordinasi desa dan kecamatan belum sepenuhnya terintegrasi

Sebagian dokumen yang menjadi persyaratan SPPHT harus diperoleh atau diproses lebih dahulu di tingkat desa. Pelayanan SPPHT dengan demikian merupakan rangkaian pelayanan lintas unit, bukan proses yang hanya berlangsung di kantor kecamatan.

Perbedaan pemahaman mengenai persyaratan atau pemeriksaan awal dapat menyebabkan berkas diteruskan dalam kondisi belum lengkap. Penelitian menemukan perlunya daftar periksa yang digunakan secara seragam oleh pemerintah desa dan kecamatan. Verifikasi awal di tingkat desa dapat membantu memastikan bahwa hanya berkas yang memenuhi persyaratan minimum yang diteruskan ke kecamatan.

Kecepatan perlu diseimbangkan dengan ketelitian

Masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari cepat atau lambatnya dokumen diterbitkan. Kejelasan penjelasan, keramahan petugas, kepastian bahwa berkas diproses, dan ketelitian dokumen juga menjadi pertimbangan. Dalam pelayanan pertanahan, percepatan yang mengabaikan pemeriksaan dapat meningkatkan risiko kesalahan identitas, objek tanah, atau informasi para pihak.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sasaran perbaikan bukan sekadar pelayanan yang lebih cepat, melainkan pelayanan yang tepat waktu, akurat, transparan, dan memberikan kepastian. Kecepatan tetap penting, tetapi harus dihasilkan melalui perbaikan sistem dan kesiapan dokumen, bukan dengan mengurangi tahapan pemeriksaan yang diperlukan.

Pembahasan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektivitas waktu pelayanan SPPHT belum sepenuhnya tercapai karena terdapat permohonan yang diselesaikan melebihi standar satu sampai tiga hari kerja. Temuan tersebut harus dipahami secara hati-hati. Waktu yang dialami masyarakat terdiri atas waktu pemrosesan oleh kecamatan dan waktu yang digunakan untuk memperbaiki atau melengkapi persyaratan. Tanpa pemisahan kedua komponen tersebut, penilaian kinerja berisiko membebankan seluruh keterlambatan kepada aparatur atau, sebaliknya, mengabaikan tanggung jawab penyelenggara dalam menyediakan informasi.

Ketepatan waktu merupakan salah satu unsur penting pelayanan publik. Pareek dan Sole (2020) menempatkan batas waktu, mutu pelayanan, dan penyelesaian pengaduan sebagai pilar penting pelayanan kepada warga. Heintzman dan Marson (2005) juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu pendorong utama kepuasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, selisih antara standar dan realisasi di Kantor

Camat Tibawa bukan sekadar persoalan administratif internal, tetapi memengaruhi pengalaman warga dan persepsi mereka terhadap kemampuan institusi pemerintah.

Ketidaklengkapan dokumen menjadi penghambat utama pelayanan. Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep beban administratif. Warga membutuhkan informasi untuk memahami prosedur, harus memenuhi persyaratan, dan menanggung biaya perjalanan maupun waktu ketika dokumen tidak lengkap. Kaufmann et al. (2021) menjelaskan bahwa persyaratan yang berat atau diterapkan secara tidak konsisten dapat menurunkan kepuasan dan memperburuk persepsi warga terhadap prosedur pemerintah. Dalam konteks SPPHT, persoalannya bukan semata-mata jumlah persyaratan, melainkan apakah persyaratan tersebut telah disampaikan secara jelas, seragam, dan cukup awal.

Penyederhanaan pelayanan karena itu tidak selalu berarti menghapus persyaratan. Dokumen pertanahan membutuhkan kehati-hatian untuk mencegah kesalahan dan sengketa. Perbaikan yang lebih relevan adalah mengurangi biaya belajar dan pengulangan proses. Daftar pemeriksaan satu halaman, contoh dokumen, informasi kontak petugas, dan verifikasi awal di desa dapat membantu masyarakat memenuhi persyaratan tanpa mengurangi fungsi pengendalian administratif.

Ketergantungan pelayanan pada satu petugas menunjukkan bahwa efektivitas organisasi belum sepenuhnya ditopang oleh pembagian kerja. Halawa (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kecamatan dapat terganggu oleh rendahnya daya tanggap, belum jelasnya kepastian waktu, dan belum optimalnya sistem pelayanan. Temuan di Tibawa memperkuat pentingnya mengalihkan pelayanan dari ketergantungan individu menuju mekanisme kerja yang terdokumentasi dan dapat dijalankan oleh lebih dari satu aparat.

Pembagian petugas tidak harus selalu dimaknai sebagai penambahan pegawai baru. Perbaikan dapat dilakukan melalui pelatihan silang, penunjukan petugas pendamping, pembagian tahap pemeriksaan, atau penggunaan format pemeriksaan yang seragam. Dengan cara tersebut, penerimaan dan verifikasi awal berkas tetap dapat berlangsung ketika petugas utama melaksanakan tugas lain.

Penyebaran informasi merupakan intervensi yang relatif sederhana, tetapi mempunyai pengaruh langsung terhadap waktu pelayanan. Citizen's charter atau standar pelayanan hanya efektif ketika masyarakat mengetahui dan memahami isinya. Penelitian komparatif mengenai penerapan citizen's charter menunjukkan bahwa variasi kinerja pelayanan dapat berkaitan dengan kesadaran dan pengetahuan masyarakat, kemauan pelaksana, serta pemantauan terhadap aparat pelayanan (Haque et al., 2024). Karena itu, memasang informasi di kantor kecamatan saja belum cukup. Informasi perlu tersedia di lokasi tempat masyarakat memulai pengurusan, terutama kantor desa.

Koordinasi desa dan kecamatan menjadi penting karena proses SPPHT berlangsung melalui rantai pelayanan. Apabila pemerintah desa dan kecamatan menggunakan daftar persyaratan berbeda atau memberikan penjelasan yang tidak sama, masyarakat akan menghadapi ketidakpastian. Daftar pemeriksaan seragam dan petugas penghubung dapat mengurangi kesalahan informasi. Model tersebut juga memungkinkan desa melakukan pemeriksaan awal sebelum berkas diteruskan.

Dari sisi evaluasi, Kantor Camat Tibawa perlu membangun pencatatan waktu yang lebih terperinci. Setiap permohonan sebaiknya mencatat tanggal penerimaan awal,

status kelengkapan, tanggal berkas dinyatakan lengkap, tanggal dokumen selesai, dan tanggal penyerahan. Data tersebut memungkinkan organisasi menghitung sekurang-kurangnya dua ukuran: waktu pemrosesan berkas lengkap dan keseluruhan waktu perjalanan pemohon. Pemisahan ini menghasilkan evaluasi yang lebih adil dan membantu menentukan apakah keterlambatan bersumber dari informasi, pemohon, desa, petugas, atau proses persetujuan.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kepuasan dan kualitas pelayanan bersifat multidimensional. Waktu penyelesaian merupakan unsur penting, tetapi bukan satu-satunya dasar penilaian. Warga dapat mempertimbangkan biaya, kejelasan, hasil pelayanan, sikap petugas, konsistensi prosedur, dan pengalaman sebelumnya secara bersamaan (Dvir, 2024). Karena itu, perbaikan waktu perlu dilaksanakan bersama peningkatan akurasi, keterbukaan, keramahan, dan kepastian prosedur.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan satu kantor kecamatan dan belum tersedianya pencatatan waktu setiap berkas secara terpisah dalam naskah penelitian. Jumlah serta karakteristik informan juga belum dicantumkan secara terperinci. Konsekuensinya, temuan lebih tepat digunakan untuk memahami proses dan konteks pelayanan di Kantor Camat Tibawa daripada digeneralisasikan secara statistik ke seluruh kecamatan.

SIMPULAN

Efektivitas waktu pelayanan penerbitan SPPHT di Kantor Camat Tibawa belum sepenuhnya tercapai. Waktu pelayanan yang dialami pemohon berkisar dua sampai lima hari, sedangkan standar penyelesaian ditetapkan satu sampai tiga hari kerja. Ketidaksesuaian tersebut terutama berkaitan dengan berkas yang belum lengkap, pemahaman masyarakat yang terbatas mengenai persyaratan, pelayanan yang bergantung pada jumlah petugas terbatas, penyebaran informasi yang belum optimal, dan belum terintegrasinya pemeriksaan dokumen antara desa dan kecamatan.

Pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat ketika dokumen telah lengkap dan tidak memerlukan perbaikan. Oleh sebab itu, keterlambatan tidak tepat apabila sepenuhnya dibebankan kepada aparaturnya maupun pemohon. Efektivitas waktu terbentuk melalui interaksi antara kejelasan informasi, kesiapan dokumen, proses pelayanan desa, kapasitas petugas kecamatan, dan mekanisme pemeriksaan.

Kantor Camat Tibawa perlu menggunakan daftar periksa persyaratan yang seragam dengan pemerintah desa, menyediakan verifikasi awal, memperluas media informasi, menunjuk petugas pendamping, serta mencatat waktu setiap tahap pelayanan. Evaluasi juga perlu membedakan waktu pemrosesan berkas lengkap dan keseluruhan waktu yang dialami masyarakat. Perbaikan tersebut dapat meningkatkan kepastian waktu tanpa mengurangi ketelitian administratif dan kepastian dokumen pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Dvir, R. (2024). The multi-dimensionality of citizen satisfaction: A conjoint experimental approach. *Public Policy and Administration*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/09520767241287615>

Halawa, P. S. (2019). Kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41–52. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560>

Haque, M. S., et al. (2024). Does implementation of citizen's charter make any difference in service delivery? Comparing the performance of local councils between plain and hilly areas—A case of Bangladesh. *SAGE Open*, 14(2). <https://doi.org/10.1177/21582440241258291>

Heintzman, R., & Marson, B. (2005). People, service and trust: Is there a public sector service value chain? *International Review of Administrative Sciences*, 71(4), 549–575. <https://doi.org/10.1177/0020852305059599>

Kaufmann, W., Ingrams, A., & Jacobs, D. (2021). Being consistent matters: Experimental evidence on the effect of rule consistency on citizen red tape. *The American Review of Public Administration*, 51(1), 28–39. <https://doi.org/10.1177/0275074020954250>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*.

Pareek, U., & Sole, N. A. (2020). Delivery of time-bound public services to citizens: Indian experience. *Indian Journal of Public Administration*, 66(3), 480–492. <https://doi.org/10.1177/0019556120953806>

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215.