



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB, tahun 2011



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era reformasi, pemerintah dituntut untuk mampu menggalang partisipasi, mengedepankan transparansi dan akuntabilitas agar tercapai *good governance*. Kondisi ini berlaku bagi semua lembaga pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (di tingkat pusat) dan Kantor Pertanahan (di tingkat kabupaten/kota) yang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, menjadikan satu-satunya lembaga Pemerintah yang diberi kewenangan dalam memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan. Sedangkan untuk pelayanan publik di daerah diterbitkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Kantor Pertanahan sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan pertanahan, tidak akan lepas dari tuntutan persaingan dalam memberikan pelayanan. Sehingga Kantor Pertanahan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas jauh dari citra birokrasi yang berbelit-belit, maka tuntutan akan kinerja yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan.

Namun, persepsi umumnya masyarakat mengkonotasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik kurang berkualitas dalam arti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

lamban dalam pelayanan (berbelit-belit) dan tidak transparan, termasuk pelayanan pertanahan. Sebagai contoh pengurusan sertipikat tanah (pendaftaran tanah) melalui PRONA cenderung kurang diketahui masyarakat karena minimnya sosialisasi, bahkan biayanya pun bisa berkali-kali lipat dari ketetapan Pemerintah. (Berita Sore.com, 2009). Hal tersebut dapat dilihat dengan masih banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang masuk pada Komisi Ombudsman Nasional selama tahun 2007 sebanyak 6,64 % (Suara Ombudsman, 2008). Sementara Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menilai sistem birokrasi dan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional (BPN) masih bermasalah (Ismail, 2009).

Kondisi ini menandakan bahwa pelayanan di Kantor Pertanahan dapat diindikasikan kurang baik atau dengan kata lain pelayanan yang diberikan kurang berkualitas. Padahal sudah ditetapkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasional Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan (SPOPP) dalam setiap kegiatan pelayanan pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Bogor sebagai salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan pertanahan, telah menerapkan Standar Prosedur Operasional Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan (SPOPP), hal ini dimaksudkan agar membantu kelancaran pelaksanaan tugasnya, mengingat posisi strategis Kota Bogor sebagai daerah penyangga Ibukota DKI Jakarta yang berpotensi sebagai daerah pengembangan wilayah yang cukup tinggi terutama bagi pemukiman.

SPOPP tersebut sangat mendukung visi dan misi yang ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kota. Adapun visinya adalah (1) mengupayakan terwujudnya jaminan kepastian hukum mengenai kepemilikan hak-hak atas tanah, dan (2) percepatan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



MMB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor



pendaftaran tanah. Sementara misinya, meliputi : (1) meningkatnya infrastruktur serta sarana dan prasarana teknis, (2) tersedianya peta pendaftaran tanah, (3) meningkatkan penguatan pertanahan kepada masyarakat, (4) pengembangan sistem informasi pertanahan, dan (5) penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan.

Untuk mewujudkan visinya yaitu mengupayakan terwujudnya jaminan kepastian hukum mengenai kepemilikan hak-hak atas tanah dan percepatan pendaftaran tanah, Kantor Pertanahan Kota Bogor menyelenggarakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang salah satunya melalui kegiatan Proyek Operasi Nasional Agraria (selanjutnya disebut PRONA). Kegiatan PRONA dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali dengan proses yang sederhana, mudah, cepat dan murah dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum mengenai kepemilikan hak-hak atas tanah dan percepatan pendaftaran tanah.

PRONA sendiri merupakan salah satu komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan yang ditujukan kepada masyarakat golongan ekonomi lemah sampai menengah, sehingga biaya pelayanannya disubsidi oleh pemerintah. Namun dengan terbatasnya anggaran pemerintah menyebabkan ketidak konsistenan pemerintah dalam memberikan subsidi kepada masyarakat. Hal tersebut salah satunya dapat terlihat pada naik turunnya target kegiatan PRONA di Kota Bogor, sebagaimana berikut : tahun 2005 target 100 bidang; tahun 2006 target 0 bidang; tahun 2007 target 1.000 bidang; tahun 2008 target 1.250 bidang; dan tahun 2009 target 500 bidang.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB, tahun 2011



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MIB-IPB

Namun demikian diharapkan pelayanan kegiatan PRONA memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan dapat merasakan kepuasan. Karena ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena masyarakatlah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan/atau kepentingan masyarakat dalam memenuhi kepuasannya. Mengingat bahwa subsidi yang diberikan pemerintah pada dasarnya berasal dari rakyat, maka pemerintah mempunyai kewajiban moral untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat.

Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan dalam kegiatan PRONA ini tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat rendah, maka kegiatan tersebut dianggap gagal dan menjadi cerminan bagi pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah lainnya. Karena pada hakekatnya prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya (Napitupulu, 2007). Legitimasi dan kepercayaan akan diberikan oleh masyarakat terhadap Kantor Pertanahan Kota Bogor selaku instansi pemerintah yang memberikan pelayanan di bidang pertanahan, apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, dipandang perlu untuk dikaji mengenai pelayanan kegiatan PRONA yang berkaitan dengan kualitas pelayanan,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



baik dari segi tingkat kinerja petugas maupun tingkat kepentingan masyarakat yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Karena itu sangat perlu dilakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kegiatan PRONA Di Kota Bogor”.

1.2. Rumusan Masalah

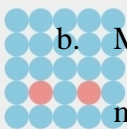
Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka yang menjadi masalah dalam kajian penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kegiatan PRONA di Kota Bogor ?
- b. Variabel manakah yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat tersebut ?
- c. Implikasi manajerial apa yang bisa direkomendasikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan kegiatan PRONA ?

1.3. Tujuan Penelitian

Bertolak dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini perlu dilaksanakan dengan tujuan untuk :

- a. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kegiatan PRONA di Kota Bogor.
- b. Menganalisis variabel yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.
- c. Merumuskan implikasi manajerial yang bisa direkomendasikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan kegiatan PRONA.





1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

- a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan dan memberikan wawasan baru yang berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Structural Equation Modelling (SEM)*.
- b. Bagi Kantor Pertanahan Kota Bogor, sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan PRONA, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- c. Bagi peneliti dapat dijadikan bahan referensi bagi yang melakukan penelitian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- d. Bagi masyarakat sebagai informasi mengenai prosedur pendaftaran tanah untuk pertama kali dengan proses pengakuan hak melalui kegiatan PRONA.

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini akan difokuskan pada dimensi kualitas pelayanan dan indikator-indikator dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kegiatan PRONA. Adapun lokasi kegiatan di Kota

Bogor dengan Kantor Pertanahan Kota Bogor sebagai pelaksana kegiatan PRONA. Sedangkan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemilik tanah yang mendaftarkan hak atas tanahnya melalui kegiatan PRONA tahun 2009 pada Kantor Pertanahan Kota Bogor.

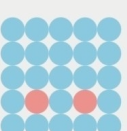




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB

Untuk Selengkapnya Tersedia di Perpustakaan MB-IPB



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.