

RINGKASAN EKSEKUTIF

NOOR AZIZAH, 2008. Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah (Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten). Di bawah bimbingan UJANG SUMARWAN dan RISNARTO.

Kinerja pelayanan publik sudah menjadi isu utama di Indonesia. Sebagian besar masyarakat belum merasa puas dengan kinerja pelayanan publik. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang seringkali mendapat kritikan dari masyarakat mengenai proses pensertipikatan tanah yang berbeli-belit, biaya yang mahal, dan waktu penyelesaian yang sangat lama. Kondisi tersebut mendapat perhatian dari pemerintah dengan memasukkan pelayanan pertanahan sebagai salah satu materi dalam RUU Pelayanan Publik. Salah satu materi yang dimuat adalah Pelayanan Pendaftaran Tanah dimana pelayanan pendaftaran tanah merupakan salah satu dari tiga pelayanan pertanahan yang memiliki prosentase tunggakan pekerjaan sebesar 15,77% (Puslitbang BPN RI, 2004).

Pelayanan pendaftaran tanah diselenggarakan di semua Kantor Pertanahan termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor yang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah BPN RI Propinsi Jawa Barat. Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor terindikasi memiliki tunggakan pekerjaan selama dua tahun terakhir yang meningkat secara terus menerus dengan rata-rata tingkat peningkatan per bulan mencapai sebesar 38%. Tunggakan pekerjaan tersebut dapat menimbulkan dampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat dimana harapan masyarakat yang tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor perlu dilakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat serta untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah sehingga dapat memberikan rekomendasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan pendaftaran tanah serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan selama bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2008 dengan melibatkan responden sebanyak 132 orang melalui teknik *convenience sampling* yaitu dengan mendatangi responden yang mengambil sertifikat di loket penyerahan produk di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan sedikit penjelasan berupa wawancara untuk membantu masyarakat memahami maksud pertanyaan. Untuk melengkapi informasi penelitian, dilakukan pengumpulan data sekunder berupa data internal instansi maupun data eksternal yang relevan dengan penelitian ini.



Untuk memperoleh informasi dari data yang dikumpulkan, metode analisis yang digunakan yaitu rata-rata skor untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Setelah diketahui fakta mengenai tingkat kepuasan masyarakat, selanjutnya diidentifikasi dan dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dengan menggunakan metode *Structural Equation Model*. Berdasarkan faktor-faktor yang diketahui memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan, maka dirumuskan rekomendasi berupa implikasi manajerial berdasarkan skala prioritas yang mempertimbangkan indikator dengan kontribusi terbesar dalam membentuk dimensi kualitas pelayanan.

Profil responden dalam penelitian ini didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan sarjana sebesar 39%. Sebagian besar (47%) tingkat pendapatan responden per bulan berkisar antara Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 2.000.000,-. Profesi responden didominasi dari kalangan PPAT dengan prosentase sebesar 42%. Responden dalam penelitian ini baru pertama kali menggunakan pelayanan pendaftaran tanah dengan prosentase 41%. Waktu yang dibutuhkan responden untuk dapat menyelesaikan pengurusan sertipikat berkisar antara 6-9 bulan dengan prosentase 36%. Sementara itu, jarak tempat tinggal responden terhadap Kantor Pertanahan sebagian besar berkisar antara 1-20 km dengan prosentase sebanyak 51%. Biaya yang dikeluarkan untuk membiayai pelayanan pendaftaran tanah berkisar antara Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 2.000.000,- (47%) dengan luas tanah yang didaftarkan umumnya kurang dari 300m² (82%).

Penilaian tingkat kepuasan masyarakat didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori *Servqual* Parasuraman yang meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Masing-masing dimensi tersebut direfleksikan oleh beberapa indikator yang teramati dengan simbol X₁ sampai dengan X₂₅. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 14 indikator dari 25 indikator yang diamati mendapatkan nilai rata-rata skor yang berada pada kisaran rentang penilaian 1,80-2,60 dimana kriteria tersebut termasuk dalam kriteria tidak puas. Indikator tersebut yaitu ketepatan waktu penyelesaian, kejelasan pemberian informasi layanan, kecepatan pemberian layanan, daya tanggap terhadap keluhan masyarakat, daya tanggap terhadap kebutuhan informasi masyarakat, kesigapan dalam membantu, kesediaan merespon kritik dan saran masyarakat, tanggung jawab pengelolaan, kesiapan pelayanan, kesediaan mendengar keluhan, perlakuan adil, perhatian, kemudahan komunikasi, serta pemeliharaan informasi.

Sementara 11 indikator lainnya mendapatkan nilai rata-rata skor yang berada pada kisaran 2,60-3,40 dimana kriteria ini termasuk dalam kriteria cukup puas. Indikator tersebut yaitu prosedur, biaya, ketepatan pengecekan, kemampuan petugas menjawab pertanyaan, kemampuan petugas membuat rasa aman, kesopanan petugas, keramahan sikap petugas, penampilan, kenyamanan, kebersihan, dan tempat parkir. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Ketidakpuasan ini menyebabkan pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor belum dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima. Hal ini disebabkan pelayanan



pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor belum memenuhi sendiri-sendiri pelayanan prima yaitu keamanan, efisien, tepat waktu, dan perlakuan adil.

Setelah diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, selanjutnya dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki pengaruh terbesar terhadap peningkatan kepuasan adalah dimensi *empathy* dan dimensi *reliability*. Dimensi *empathy* memiliki indikator yang berkontribusi paling besar dalam membentuknya yaitu keramahan petugas, kesediaan mendengar keluhan, kemudahan komunikasi, dan perhatian. Sementara dimensi *reliability* memiliki indikator yang berkontribusi paling besar dalam membentuknya yaitu ketepatan waktu penyelesaian dan kejelasan informasi pelayanan.

Dimensi ketiga yang berkontribusi meningkatkan kepuasan adalah dimensi *responsiveness* dengan indikator yang paling tinggi membentuk dimensi *responsiveness* yaitu kecepatan pemberian layanan. Sementara dimensi *tangibles* merupakan dimensi keempat yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dengan indikator yang paling tinggi membentuk dimensi *tangibles* yaitu pemeliharaan informasi, tempat parkir, kenyamanan, kebersihan, dan penampilan petugas. Dalam penelitian ini, untuk dimensi *assurance* memiliki pengaruh yang ke arah negatif terhadap kepuasan masyarakat dengan indikator pembentuk terbesar yaitu kemampuan menjawab pertanyaan, dan kemampuan membuat rasa aman.

Berdasarkan hasil analisis tersebut direkomendasikan upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* dengan membangun budaya kerja yang baik antar pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor dengan menciptakan kerjasama yang baik dan bersinergi, menerapkan prosedur 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) bagi para petugas loket ketika sedang berinteraksi dengan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, meningkatkan sosialisasi penyelesaian sertipikat kepada masyarakat dengan memanfaatkan saluran komunikasi yang dimiliki, dan memfungsikan kembali loket pengaduan sebagai salah satu sarana untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan dimensi *reliability* yaitu memberikan informasi secara aktif kepada masyarakat untuk dapat segera melengkapi berkas permohonan yang kurang sehingga dapat tetap diproses, meningkatkan monitoring secara intensif terhadap proses penyelesaian berkas permohonan, menambah informasi pelayanan secara tertulis untuk dapat diketahui secara umum dengan menempatkan di tempat yang mudah terbaca oleh masyarakat, dan menambah jumlah petugas loket untuk mengimbangi jumlah permohonan yang masuk dan mengurangi beban kerja petugas loket.

Upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan dimensi *responsiveness* yaitu pembinaan terhadap petugas loket baik melalui pelatihan maupun pengarahan secara langsung dari atasan/koordinator loket, memberikan motivasi kepada pegawai dengan memberikan apresiasi bagi pegawai teladan berupa catatan prestasi kerja sebagai jaminan peningkatan karir pegawai.

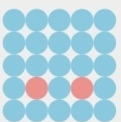
Upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan dimensi *tangibles* yaitu meningkatkan upaya pemeliharaan papan pengumuman secara intensif yaitu dengan





Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2008



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

mengganti informasi di papan pengumuman yang memuat data yuridis dan data fisik kepemilikan sesuai dengan waktu pengumuman yang ditetapkan dalam kegiatan pelayanan selama 60 hari, mencantumkan informasi papan pengumuman dalam kertas yang tahan lama sehingga mengurangi resiko data yang tidak bisa dibaca, misalnya dengan melakukan *press laminating* kertas pengumuman.

Kata kunci: Kepuasan, Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, Pelayanan, Pendaftaran Tanah, *Servqual*, SEM, rata-rata skor.

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.