



## Analisis Tingkat kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Di kantor Pertanahan kota Bengkulu

Cinthy Jennifer Rumondang Nainggolan<sup>1)</sup>, Evi Lorita<sup>2)</sup>, Harius Eko Saputra<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2,3)</sup> Department of Communication, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [jennynql48@gmail.com](mailto:jennynql48@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [15 November 2022]

Revised [30 November 2022]

Accepted [20 Desember 2022]

### KEYWORDS

Community Satisfaction, Public Service, Land Certificate.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei deskriptif dan teknik analisis data menggunakan teknik analisis indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa terdaftar sebanyak 74 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu sudah berjalan dengan sangat baik dimana hasil yang diperoleh dari (1) Persyaratan dengan nilai interval 4,41 kategori sangat puas; (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai interval 4,44 dalam kategori sangat puas; (3) waktu penyelesaian dengan nilai interval 3,79 kategori puas; (4) Biaya/Tarif dengan nilai interval 4,52 kategori sangat puas; (5) Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan dengan nilai interval 4,36 kategori sangat puas; (6) Kompetensi Pelaksana dengan nilai interval 4,41 dalam kategori sangat puas. (7) Melaksanakan perilaku dengan nilai interval 4,46 dalam kategori sangat puas; (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai interval 4,24 dalam kategori sangat puas; (9) Sarana dan prasarana dengan nilai interval 4,36 dalam kategori sangat puas. Rata-rata tertimbang skor 85,76, dengan nilai pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Puas".

### ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction in the service of making land certificates at Bengkulu City Land Office. This research method uses quantitative research with descriptive survey methods and data analysis techniques using community satisfaction index analysis techniques based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. In collecting data, the researcher used questionnaires, observations and documentation. The population and sample in this study were registered service users, as many as 74 respondents. The sampling technique used is saturated sampling. Based on the results of the study, it shows that community satisfaction in the service of making land certificates at Bengkulu City Land Office has been going very well where the results obtained from (1) Requirements with an interval value of 4.41 categories are very satisfied; (2) Systems, Mechanisms and Procedures with an interval value of 4.44 in the very satisfied category; (3) completion time with an interval value of 3.79 satisfied category; (4) Costs/Tariffs with an interval value of 4.52 very satisfied category; (5) Product Specification Type of Service with an interval value of 4.36 very satisfied category; (6) Implementing Competence with an interval value of 4.41 in the very satisfied category. (7) Implementing behavior with an interval value of 4.46 in the very satisfied category; (8) Handling of Complaints, Suggestions and Feedbacks with an interval value of 4.24 in the very satisfied category; (9) Facilities and infrastructure with an interval value of 4.36 in the very satisfied category. The weighted average score is 85.76, with a service value of "A" and a service unit performance of "Very Satisfied".

## PENDAHULUAN

Pada masa sekarang pelayanan yang baik sangat penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan pengguna layanan, karena pengguna layanan memiliki peran besar untuk membandingkan standar kepuasan maupun kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan melibatkan pemberi pelayanan dan pengguna layanan yang diharapkan mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima layanan. Bahwa semakin banyak kritikan pengguna layanan, maka semakin kurang baik juga kualitas pelayanan suatu instansi tersebut.

Salah satu pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu pembuatan Sertipikat Tanah. Kantor Pertanahan Kota Bengkulu merupakan salah satu contoh karena sering

terdengar keluhan dari pengguna layanan yaitu, prosedur pengurusan pembuatan sertipikat yang berbelit-belit dan mahal, kurang ramahnya pegawai, perilaku oknum yang mencari keuntungan, dan kurangnya ketepatan waktu dalam proses pembuatan sertipikat tanah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan di mata pemohon tersebut. Pegawai dituntut untuk penerapan Standard Operating Procedure yang berlaku, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pemohon menjadi lebih baik, lebih mudah dalam proses pembuatan sertipikat tanah dan mengharuskan pegawai meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kemampuan agar dapat melayani pemohon dengan baik.

## LANDASAN TEORI

### Teori

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2021 di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, peneliti menemukan beberapa masalah dalam permohonan pembuatan sertipikat tanah dengan para pemohon. Masalah-masalah tersebut terkait dengan kualitas pelayanan diantaranya yaitu: (1) Ketidaksesuaian waktu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pengguna layanan pembuatan sertipikat tanah; (2) Kurang ramahnya pegawai terhadap pemohon, ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai tidak senyum dalam memberikan pelayanan; (3) Ketidaksesuaian waktu dalam proses pembuatan sertipikat tanah yang diajukan pemohon dikarenakan masih banyak sertipikat tanah yang telah terselesaikan tetapi tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku; (4) Biaya pembuatan sertipikat tanah masih banyak yang tidak sesuai dengan perhitungan yang sudah ditetapkan dalam Peraturan yang berlaku. Hal ini berbanding terbalik dengan data yang peneliti dapat di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Bahwa data jumlah pemohon dalam pembuatan sertipikat tanah Hak Milik Perorangan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu pada tahun 2019 s/d 2020 adalah 652 pemohon. Jumlah sertipikat yang telah selesai pada tahun 2019 s/d 2020 adalah 652. Keadaan saat ini di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan sudah optimal.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran Unsur Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Disini peneliti memfokuskan pada pemohon yang mengajukan pembuatan sertipikat tanah Pemberian Hak Milik Perorangan secara mandiri, sehingga bisa mengukur sejauh mana optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian Kuantitatif yaitu metode Survei dengan tingkat eksplanasi yang bersifat Deskriptif, karena penelitian ini bermaksud hasil survei digunakan untuk evaluasi kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, data yang terkumpul akan dihitung sesuai dengan perhitungan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Sugiyono (2015:35), Metode penelitian Survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

### Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2007:2), Operasional Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kriteria kualitas pelayanan dan menggunakan Sembilan (9) indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memaknai judul skripsi ini maka operasional variabel tersebut ditunjukkan pada tabel 3.1 (terlampir). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian Kuantitatif yaitu metode Survei dengan tingkat eksplanasi yang bersifat Deskriptif, karena penelitian ini bermaksud hasil survei digunakan untuk evaluasi kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, data yang



terkumpul akan dihitung sesuai dengan perhitungan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Sugiyono (2015:35), Metode penelitian Survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah pengguna layanan yang terdaftar melakukan pelayanan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dan penelitian ini jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang, maka peneliti mengambil 100% jumlah populasi yaitu sebanyak 74 orang responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi. Menurut Ika Setyaningsih (2019:22), Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap keadaan, objek, atau peristiwa yang akan diteliti.
2. Kuesioner (angket). Menurut Vivi Herlina (2019:1), Kuesioner atau angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau penelitian tertulis kepada para responden. Adapun kisi-kisi Kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yang ditunjukkan pada tabel 3.3 (terlampir).
3. Dokumentasi. Menurut Hardani, dkk (2020:265), Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.

### Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:73), Instrumen merupakan alat untuk mengukur, mengobservasi, atau dokumentasi yang dapat menghasilkan data kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 3.5 dan tabel 3.6 (terlampir).

### Uji Validitas

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji Validitas Isi (Content Validity), yaitu yang dapat menggambarkan kesesuaian sebuah pengukuran data dengan apa yang diukur dengan menggunakan program SPSS versi 26. Nilai  $r_{tabel}$  untuk 74 responden dengan taraf signifikan 5% adalah 0,227 (nilai  $r_{tabel}$  yang digunakan adalah  $N = 75$ ). Ketentuan kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan kuesioner penelitian tidak valid.
2. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan kuesioner penelitian valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan internal consistency, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu yaitu dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Sumber: Sugiyono (2007:365)

Keterangan:

- ( $r_i$ ) = Koefisien Reliabilitas
- ( $k$ ) = Jumlah Item
- ( $s_t^2$ ) = Varian Masing-masing item
- ( $s_i^2$ ) = Varian Jumlah/Total

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan: X = Bobot nilai per unsur

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat yaitu antara 20-100, maka hasil penilaian tersebut di konversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 20$$

Nilai persepsi dan Interval Indeks Kepuasan Masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Penelitian ini mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu” dapat dibuat dalam pembahasan.

Hasil Uji Validitas pada penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil Uji Reliabilitas dari nilai Koefisien Reliabilitas adalah 0,869, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat reliabilitasnya “Sangat Reliabel”.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, maka dapat diperoleh karakteristik responden didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki dan karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh lainnya (pensiun, petani, nelayan, dan lain-lain).

Berdasarkan perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang Per-Indikator dapat disimpulkan:

1. Nilai IKM setelah dikonversi
  - = NRRtertimbang x Nilai dasar
  - = X x 20
  - = 4,288 x 20
  - = 85,76

## 2. Nilai Pelayanan

= A

## 3. Kinerja Unit Pelayanan

= Sangat Puas

Selanjutnya, berdasarkan Perhitungan Nilai Indeks, nilai rata-rata per-indikator diatas, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian, maka nilai rata-rata diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20 dan Perhitungan rekapitulasi hasil indeks kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu Nilai Rata-rata tertimbang yaitu 85,76, dengan nilai pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Puas".

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Persyaratan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,41, nilai interval konversi 88,2 masuk dalam kategori sangat puas.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,44, nilai interval konversi 88,8 masuk dalam kategori sangat puas.
3. Waktu Penyelesaian di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 3,79, nilai interval konversi 75,8 masuk dalam kategori puas.
4. Biaya/Tarif di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,52, nilai interval konversi 90,2 masuk dalam kategori sangat puas.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,36, nilai interval konversi 87,2 masuk dalam kategori sangat puas.
6. Kompetensi Pelaksana di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,41, nilai interval konversi 88,2 masuk dalam kategori sangat puas.
7. Perilaku Pelaksana di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,46, nilai interval konversi 89,2 masuk dalam kategori sangat puas.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,24, nilai interval konversi 84,8 masuk dalam kategori sangat puas.
9. Sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan nilai interval 4,36, nilai interval konversi 87,2 masuk dalam kategori sangat puas.

Dari kesembilan Nilai indeks kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu Nilai Rata-rata tertimbang yaitu 85,76, dengan nilai pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Puas"

### Saran

1. Kantor Pertanahan Kota Bengkulu perlu meningkatkan pelayanan Waktu penyelesaian.
2. Kantor Pertanahan Kota Bengkulu perlu mempertahankan dan meningkatkan hal-hal penting yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, meliputi:
  - a. Persyaratan;
  - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
  - c. Waktu Penyelesaian;
  - d. Biaya/Tarif;
  - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
  - f. Kompetensi Pelaksana;
  - g. Perilaku Pelaksana;
  - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
  - i. Sarana dan Prasarana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ilham. 2019. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. Vol 6 No 1.

- Amalik, Davika. 2021. Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Karang Jaya Musirawas Utara. Vol 2 No 2.
- Apriyanti, Yoki. 2019. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. Vol 6 No 1.
- Djafri, N. 2018. Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). Gorontalo: Ideas Publishing.
- Hardani, dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hashar. 2020. Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Jawa Timur: Duta Media.
- Herlina, V. 2019. Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hernawati, S. 2017. Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kesehatan Kuantitatif dan Kualitatif. Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
- Indari. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kota Bengkulu. Vol 1 No 2.
- Mulyawan, R. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jawa Barat: UNPAD PRESS.
- Nurliani, Anita. 2019. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Skripsi. Medan, Universitas Sumatera Utara.
- Pasolong, H. 2021. Etika Profesi. Makassar: PT. Nas Media Indonesia.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020, tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020, tentang Badan Pertanahan Nasional;
- Perundang-Undangan/Peraturan Lain Terkait:
- Ramadhan, Irwinsyah. 2014. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. Skripsi. Serang-Banten, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Revida, E., dkk. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Setiyaningsih, I. 2019. Laporan Hasil Observasi dan Laporan Percobaan. Surakarta: Aksarra Sinergi Media.
- Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: ALFABETA.
- . 2015. Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Bandung: ALFABETA.
- . 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Tulzana, Arda. 2019. Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Pengelolaan Kearsipan di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pelabuhan Bengkulu Pulau Baai. Vol 8 No 1.