

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN KARANGANYAR

Oleh
Sutarno

Abstract

The Land Office as a public service office is also demanded to be able to always provide the best service for the society, one of them is land stewardship. This is stated in Article 14 and Article 15 of Law Number. 5 of 1960 concerning the Basic Rules of Agrarian Principles Jo, Article 33 of Law Number. 26 of 2007 concerning Spatial Planning in which spatial use refers to spatial plans implemented with land use, water use, and air use. The objective to be achieved in this study is to determine whether there is an influence of service quality on society satisfaction in the service of Land Technical Considerations (PTP) in the context of permission to change land use at the Karanganyar District Land Office. The type of this research is research with a quantitative descriptive approach. The study was conducted at the Land Office of Karanganyar Regency. The unit analysis of this study is the Land Management Section which provides services to the community related to Land Technical Considerations (PTP). This research uses simple random sampling technique. Based on data collection activities that have been carried out in March to April, the number of respondents is 50. The data used are primary data and secondary data. Data collection techniques using a questionnaire. The results of the study began with data validity using a r table comparison of 0.165 which found all valid data followed by multiple linear regression tests showed that partially reliability (reliability) had a significant effect on community satisfaction with a significance level $(0,000) < \alpha = (0,05)$, responsiveness (responsiveness) has a significant effect on society satisfaction with a significance level $(0,000) < \alpha = (0,05)$, assurance has a significant effect on society satisfaction with a significance level $(0,000) < \alpha = (0,05)$, empathy (emphaty) has an influence which is significant towards society satisfaction with a significance level $(0,000) < \alpha = (0,05)$, physical evidence (tangible) has a significant effect on society satisfaction with a significance level $(0,000) < \alpha = (0,05)$, while Simultaneously the quality of public services significantly influences society satisfaction with a significance level $(0,000)$.

Keywords: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible.

Pendahuluan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai welfare state

dengan tujuan bestuur zorg dan juga pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Dewasa ini pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (birokrasi) atau sering disebut pelayanan publik menjadi isu yang semakin strategis manakala dihadapkannya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas dengan mengedepankan unsur efisiensi (waktu, biaya dan tenaga), responsivitas, dan akuntabilitas.

Sianipar dalam Jailani (2013:94) mengatakan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan kelompok organisasi. Keban (2014:201) berpendapat bahwa untuk mengukur kinerja organisasi publik dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu: pendekatan managerial dan pendekatan kebijakan. Dengan asumsi bahwa efektifitas dari tujuan organisasi publik tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut, yaitu: *public management and policy* (manajemen publik dan kebijakan).

Kantor Pertanahan selaku kantor pelayanan publik juga dituntut untuk bisa selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat pengguna jasa di bidang pertanahan salah satu diantaranya adalah penatagunaan tanah. Penatagunaan Tanah pada dasarnya dilaksanakan untuk mengatur penguasaan, penggunaan dan pemanfaatan tanah bagi berbagai kegiatan pembangunan secara optimal dan berkelanjutan sesuai dengan tata ruang. Hal ini tercantum pada pasal 14 dan pasal 15 Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Jo, Pasal 33 Undang-

Undang No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang dimana pemanfaatan ruang mengacu pada rencana tata ruang yang dilaksanakan dengan penatagunaan tanah, penatagunaan air, dan penatagunaan udara.

Maka profesionalisme dari petugas Kantor Pertanahan dan sarana penunjang sangat penting. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan sangat diperlukan adanya kerjasama pelayanan yang baik di antara pihak - pihak yang terkait. Dengan adanya kerjasama pelaksanaan pelayanan yang baik maka diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik pula sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, Oleh karena itu pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan harus memperhatikan dari segi mutu dan kualitas, dimana dengan mutu pelayanan yang baik, akan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan yang berkaitan dengan kualitas layanan.

Metode Penelitian.

Berdasarkan judul dan permasalahan yang diteliti, jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis dalam bentuk skor pada kuisioner yang diteliti dan dipelajari secara utuh (Soerjono Soekanto,2012:32) sehingga dapat diperoleh data kuantitatif yang merupakan sumber data dari

deskripsi yang luas serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.

Lokasi penelitian ini adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Alasan peneliti memilih Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar berdasarkan pertimbangan teknis bahwa peneliti sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja pada lokasi penelitian. Sehingga diharapkan lebih mudah untuk memperoleh data dan mengakses informasi yang dibutuhkan terkait pelaksanaan penelitian.

Unit analisis adalah unit yang diteliti dan akan dijelaskan serta merupakan obyek penelitian yang dapat berupa individu, perorangan, kelompok, organisasi, masyarakat, hasil karya manusia, instansi dan sebagainya. Unit analisis penelitian ini adalah Seksi Penataan Pertanahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP).

Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat, notaris yang mengajukan permohonan pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) dalam rangka Ijin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT). Rata-rata jumlah pemohon per bulan adalah 25 pemohon. Dalam kurun waktu satu tahun kurang lebih terdapat 300 pemohon. Berdasarkan kegiatan pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Maret sampai dengan April maka diperoleh jumlah responden sebanyak 50. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan angket. Hal ini dilakukan dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang telah ditetapkan. Skala pengukuran adalah pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon yang dirasakan mengenai kualitas kinerja Kantor Pertanahan pada pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) dalam rangka Ijin Perubahan Penggunaan Tanah di Kabupaten Karanganyar. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert yang ada pada kuesioner.

Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat. Metode skala dalam penelitian adalah menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena. Melalui uji normalitas, Analisis Regresi Berganda, Uji t, dan Uji f.

Pembahasan.

Gambaran Umum.

Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar beralamat di Jl. Lawu No.202, Tegalsari, Bejen, Kec. Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57716, telp. (0271) 495026. Bangunan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar berdiri diatas tanah bersertipikat Hak Pakai Nomor 11 dengan luas tanah adalah 3.385 m² dan luas bangunannya adalah 3.170 m², selain itu kendaraan dinas yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terdiri dari kendaraan roda dua ada 6 unit dan kendaraan roda empat ada 5 unit. Jumlah

pegawai yang ada pada saat penelitian ini berlangsung adalah 72 orang. Secara administrasi Kantor Pertanahan Kabupaten wilayah kerjanya mencakup keseluruhan luas wilayah Kabupaten Karanganyar yaitu: 77.378,6374 Ha yang terbagi menjadi 17 Kecamatan dengan 162 desa dan 15 kelurahan.

Sebagai bagian dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, maka Visi Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sama dengan visi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yaitu: *“Menjadi Kantor Pertanahan yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”*.

Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar adalah Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

a. Peningkatan

kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan ke-senjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan;

b. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T);

c. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh

tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari;

d. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat;

e. Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Sesuai dengan ketentuan pasal 32 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016, Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang mempunyai kedudukan sebagai pejabat struktural eselon III A, mempunyai susunan organisasi sebagai berikut:

- a. Sub Bagian Tata usaha ;
- b. Seksi Infrastruktur Pertanahan ;
- c. Seksi Hubungan Hukum Pertanahan ;
- d. Seksi Penataan Pertanahan ;
- e. Seksi Pengadaan Tanah ;
- f. Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan.

Jenis pelayanan bidang pertanahan sesuai ketentuan yang berlaku, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar telah mengimplementasikan jenis pelayanan kedalam 2 kelompok besar, yaitu: *Front Office* dan *Back Office*.

Deskripsi dan Hasil Penelitian.

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat, notaris yang mengajukan permohonan pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) dalam rangka IPPT berjumlah 50 pemohon (responden) dalam waktu 2 (dua) bulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*. sebagian besar responden yaitu 15 orang (30%) adalah wanita. Sedangkan 35 orang lainnya (70%) adalah pria. Data jenis kelamin ini mengindikasikan sebagian besar pengguna layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar adalah Pria. responden yaitu sebanyak 10 orang (20%) berusia 21 sampai 24 tahun, 0 orang (0%) berusia 17 sampai 20 tahun dan 40 orang (80%) berusia lebih dari 24 tahun. Data usia ini mengindikasikan sebagian besar pengguna layanan kantor pertanahan kabupaten karanganyar berusia diatas 24 tahun. masing-masing sebanyak 45 orang (90%) tinggal di rumah sendiri, 3 orang (6%) tinggal di rumah orangtua, 2 orang (4%) mengontrak, sewa rumah sendiri atau kos.

Deskripsi Hasil Penelitian.

1. *Reliability* (Keandalan)

Dalam penelitian ini keandalan diukur melalui 5 indikator yang meliputi kemampuan *service* pada pengguna layanan, ketelitian petugas dalam melayani pengguna layanan, Pelayanan tepat waktu, Kecepatan dalam bekerja, dan Keseriusan menanggapi pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Dari 5 indikator dapat dihitung skor kisaran teoritis variabel ini yaitu skor minimal setiap indikator

= $1 \times 50 = 50$ dan skor maksimal = $4 \times 50 = 200$.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dalam penelitian ini daya tanggap diukur melalui 5 indikator yang meliputi kesigapan petugas dalam melayani pengguna layanan, penanganan keluhan pengguna layanan, petugas komunikatif dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan solusi dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Dari 5 indikator dapat dihitung skor kisaran teoritis variabel ini yaitu skor minimal setiap indikator = $1 \times 50 = 50$ dan skor maksimal = $4 \times 50 = 200$.

3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan yaitu jaminan pelayanan yang diukur melalui 5 indikator meliputi pertanggung jawaban layanan, hasil servis petugas pelayanan, keterampilan petugas pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan kenyamanan petugas pelayanan. Dari 5 indikator dapat dihitung skor kisaran teoritis variabel ini yaitu skor minimal setiap indikator = $1 \times 50 = 50$ dan skor maksimal = $4 \times 50 = 200$.

4. *Empathy* (Empati)

Diukur melalui 5 indikator petugas pelayanan mampu berkomunikasi dengan baik, petugas pelayanan mengerti keinginan pengguna layanan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas memberikan pelayanan tanpa diskriminatif kepada pengguna layanan dan petugas pelayanan

memberikan kemudahan. Dari 5 indikator dapat dihitung skor kisaran teoritis variabel ini yaitu skor minimal setiap indikator = $1 \times 50 = 50$ dan skor maksimal = $4 \times 50 = 200$.

5. *Tangible* (Bukti langsung).

Dalam penelitian ini diukur melalui 5 indikator yang meliputi ketersediaan peralatan, kecanggihan alat, kesopanan petugas, fasilitas penunjang, dan penampilan petugas. Dari 5 indikator dapat dihitung skor kisaran teoritis variabel ini yaitu

skor minimal setiap indikator = $1 \times 50 = 50$ dan skor maksimal = $4 \times 50 = 200$.

Hasil Analisis Penelitian.

a. Hasil uji validitas.

Seluruh item pada variabel bukti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Hal ini berarti item pada kuesioner penelitian ini seluruhnya valid, atau dengan kata lain item masing-masing variabel dapat mengukur variabel penelitian ini.

b. Hasil Uji Normalitas.

Indikator Variabel	<i>alpha</i>	Kesimpulan
Reliability	0,160	Normal
Responsiveness	0,064	Normal
Assurance	0,059	Normal
Empathy	0,074	Normal
Tangible	0,113	Normal

Analisa Tanggapan Responden Terhadap Variabel.

Aspek Reliability / Keterhandalan, Menurut data penelitian data kuisisioner sebagian besar tanggapan responden terhadap keandalan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar adalah kategori B (baik) dengan rata – rata skor 160,2 dan memiliki rata-rata nilai skor unsur pelayanan sebesar 3,20. Keandalan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sangat baik dalam hal memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan dan keseriusan dalam menanggapi

pengguna layanan. Meskipun kategori baik perlu adanya beberapa faktor yang perlu ditingkatkan terutama pada kemampuan servis, ketelitian petugas, dan kecepatan dalam bekerja.

Aspek Responsiveness / Daya tanggap, Menurut data penelitian data kuisisioner terhadap daya tanggap pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar adalah kategori A (sangat baik) dengan rata – rata skor 170 Nilai unsur pelayanan sebesar 3,40 yang diwujudkan dalam kegiatan pelayanan yaitu petugas kantor Pertanahan

Kabupaten Karanganyar sangat cepat dalam merespon baik dalam membantu pengguna layanan dan memberikan respon dengan segera apabila ada keluhan dan kesulitan dalam memanfaatkan layanan kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar karena memiliki petugas yang komunikatif.

Aspek Assurance/Jaminan, Menurut data penelitian data kuisisioner sebagian besar tanggapan responden terhadap jaminan pelayanan kantor pertanahan kabupaten Karanganyar adalah kategori A (sangat baik) dengan rata – rata skor 170,2 Nilai unsur pelayanan sebesar 3,4 yang diwujudkan dalam kegiatan pelayananyaitu petugas kantor pertanahan kabupaten Karanganyar sangat baik memberikan pelayanan terutama pada hal jaminan pelayanan.

Aspek Empaty /Empati, Menurut data penelitian data kuisisioner sebagian besar tanggapan responden terhadap empati pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar adalah kategori B (Baik) dengan rata – rata skor 153,6 Nilai unsur pelayanan sebesar 3,07 yang diwujudkan dalam kegiatan pelayananyaitu petugas kantor pertanahan Kabupaten Karanganyar baik dalam memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Namun, ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan yaitu pada petugas

memberikan pelayanan tanpa diskriminatif dan faktor yang perlu diperbaiki yaitu petugas pelayanan memberikan kemudahan sehingga pelayanan terutama pada faktor empati bisa lebih baik lagi.

Aspek Tangible / Bukti fisik, Menurut data penelitian data kuisisioner sebagian besar tanggapan responden terhadap bukti pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar adalah kategori sangat baik dengan rata – rata skor 166,6 dan nilai unsur pelayanan sebesar 3,33 yang diwujudkan dalam kegiatan pelayananyaitu petugas kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sangat baik dalam memberikan bukti dan sarana prasarana kepada pengguna layanan kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Namun, perlu adanya peningkatan pada fasilitas pengunjung agar lebih baik lagi.

Penutup

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil dan pembahasan, dikemukakan penutup sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan dimensi *Reliability* (Keandalan) pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terutama pada indikator kemampuan servis pada pengguna layanan, ketelitian petugas, dan kecepatan dalam bekerja karena masih dianggap kurang baik oleh responden.
2. Perlu diperbaiki dan ditingkatkan dimensi *Empathy* (Empati) pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terutama

pada indikator petugas pelayanan memberikan kemudahan, dan petugas pelayanan memberikan pelayanan tanpa diskriminatif karena masih dianggap sangat kurang baik oleh responden.

3. Perlu ditingkatkan dimensi *Tangible* (bukti fisik) pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terutama pada indikator fasilitas penunjang karena masih dianggap kurang baik oleh responden.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno. 2013. *Metodologi Research Jilid 3*. Yogyakarta: Andi.
- Keban, T. Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media: Yogyakarta.
- Muhid, Abdul. 2012. *Analisis Statistik*. Sidoarjo: CV. Zifatama.
- Muljono, Djaali. 2007. *Pengukuran Dalam Bidang Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen. Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.