

## TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

<sup>1)</sup>Ismi Sri Rahayu\*, <sup>2)</sup>Lukman, <sup>3)</sup>Pratiwi Ramlan

<sup>1),2),3)</sup>Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>1)</sup>[ismisri rahayu25@gmail.com](mailto:ismisri rahayu25@gmail.com), <sup>2)</sup>[lukmansidrap75@gmail.com](mailto:lukmansidrap75@gmail.com),

<sup>3)</sup>[pratiwiramlan.umsrappang@gmail.com](mailto:pratiwiramlan.umsrappang@gmail.com)

\*[ismisri rahayu25@gmail.com](mailto:ismisri rahayu25@gmail.com)

### Abstrak

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan penyelenggara pelayanan publik dalam bidang sertipikat tanah. Esensi pelayanan adalah pelayanan publik terwujudnya pelayanan yang prima, yang berarti mampu mewujudkan kepuasan masyarakat dalam upaya mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah. Menurut visi tersebut, tugas pegawai pada hari itu adalah mengamalkan asa- asas, dan hukum pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Sidenreng Rappang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa variabel kepuasan masyarakat sebesar 54,5% berada pada kategori "kurang baik", variabel kualitas pelayanan sebesar 55,8% berada pada kategori "kurang baik", berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Sidenreng Rappang didapatkan indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah kenyamanan layanan dengan presentase 68% kategori "baik", sedangkan nilai indikator terendah adalah kepastian biaya dengan presentase 40,8% kategori "tidak baik".

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Sertipikat Tanah

### Abstract

*The Office of the National Land Agency for the Sidenreng Rappang Regency is a public service provider in the field of land certificates. The ability to realize excellent public services, which means being able to achieve community satisfaction in an effort to obtain services from government organizations, is at the heart of the vision of public services. Based on this vision, the mission of public service is basically to implement the principles, principles and values of service. This study aims to understand the level of community satisfaction with the*

*quality of service in issuing land certificates at the BPN Office of Sidenreng Rappang Regency. This type of research is descriptive quantitative.*

*The data collection techniques used were observation, questionnaires, and literature study. The data analysis technique used is the validity test and reliability test. The results of this study showed that the community satisfaction variable was 54.5% in the "good enough" category, the service quality variable was 55.8% in the "good enough" category, based on indicators of community satisfaction with the quality of service in issuing land certificates at the BPN Office of Sidenreng Rappang Regency, it was found that the indicator that had the highest value was service convenience with a percentage of 68% in the "good" category, while the lowest indicator value was cost certainty with a percentage of 40.8% in the "bad" category.*

*Keywords: Community Satisfaction, Service Quality, Land Certificates*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik didefinisikan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai "kegiatan" atau "rangkaian kegiatan" yang berkaitan dengan pemenuhan persyaratan hukum bagi setiap warga negara dan pemilik barang, serta pelayanan "administrasi" atau "lainnya" yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 1997, tentang pendaftaran tanah, pada pasal 5 maka "Pendaftaran tanah diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional". Terakhir, dalam pasal 6 Ayat (1) disebutkan bahwa Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten atau Kota yang bersangkutan melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan untuk menyelesaikan pendaftaran tanah wilayah yang bersangkutan.

Dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, BPN telah menetapkan PERKEB BPN RI Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan pertanahan (SP3), pada Pasal 6 sampai dengan Pasal 10 adalah Terdapat beberapa informasi tentang biaya, waktu, prosedur, dan pelaporan dalam rangka proses pembuatan bendera. Untuk mencapai tujuan atau sasaran yang harus dicapai, faktor penting ini harus diperhatikan. Mengingat keadaan ini, diharapkan Kantor Pertanahan dapat menampung SP3 apa pun yang akan memungkinkan pelaksanaan inisiatif pendaftaran tanah pendaftar untuk mencapai tujuannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Fitria et al., 2020) merupakan data informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai penyelenggara pelayanan publik yang diterima dari hasil pengukuran secara kuantitatif serta kualitatif atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Menurut Lupiyoadi (2006: 158) Indikator Kepuasan Masyarakat (Damanik, 2018) adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kenyamanan pelayanan, keamanan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan bertugas pelayanan, dan kepastian biaya adalah beberapa istilah yang digunakan dalam prosedur pelayanan.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, suatu layanan dapat digambarkan sebagai seseorang, kelompok, atau organisasi, baik secara terus menerus maupun terputus-putus (Pasolong, 2017:147). Sesuai dengan prinsip pemerataan dan keadilan, pendidikan umum merupakan sarana untuk mencapai tujuan yang luhur untuk kebaikan bersama dengan memperhatikan kebutuhan dan kemaslahatan orang lain, sebagaimana dilaksanakan oleh pemerintah. (Sapioper et al., 2021), kualitas pelayanan menunjukkan perbedaan antara tingkat yang disampaikan perusahaan dibandingkan expektasi pelanggan, 5 indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Kamaruddin Sellang, (2016:80), Bukti Langsung (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

Berdasarkan hasil observasi di Kantor BPN Kabupaten Sidenreng Rappang, fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa kondisi pelayanan di pertanahan masih kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya ketidakpastian prosedur, yang ditandai dengan tidak adanya informasi tentang prosedur pelayanan dalam penerbitan sertipikat yang mengharuskan masyarakat memiliki Kartu BPJS, dan seringnya prosedur tersebut berubah-ubah.

Dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut tentu mengacu pada waktu serta biaya dalam pengurusan sertipikat tersebut. Beberapa masyarakat tentu belum memiliki BPJS, dan dalam pendaftaran kartu BPJS sendiri memerlukan waktu yang tidak lama akan tetapi setelah sehari penuh registrasi, kartu menjadi aktif. Jika kartu menjadi aktif untuk pertama kali pada hari tertentu, informasi pribadi diungkapkan pada pembayaran tagihan sebelumnya. Tentu ini membuat proses penerbitan sertipikat tersebut menjadi lama dan memerlukan biaya tambahan.

Permasalahan selanjutnya yaitu biaya serta waktu yang tidak jelas, yang dikuatkan dengan dalam pendaftaran tersebut terdapat biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang tidak termasuk kedalam tarif untuk pelayanan survei, sehingga biaya tersebut dibebankan kepada wajib bayar atau pemohon. Namun di dalam aturan sebelumnya tidak disebutkan nominalnya. Selanjutnya masalah tentang pemberian layanan informasi yang hanya diberikan ketika masyarakat datang ke kantor Badan Pertanahan Nasional.

Menurut Oliver (Suprantos, 2011), kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang setelah kinerja atau membandingkan hasil seseorang dengan harapan seseorang. Tingkat Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan tenaga kerja langsung dan tidak langsung. Orang akan sangat kesal jika pekerjaan berlangsung melebihi harapan. Orang akan sangat kesal jika pekerjaan melebihi harapan. Pengguna yang lebih sabar akan lebih responsif terhadap perubahan harga dan memberikan umpan balik yang lebih baik.

Dari berbagai permasalahan diatas terdapat beberapa implikasi adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional dalam hal penerbitan Sertipikat Tanah. Oleh karena itu, dianggap perlu dilakukan suatu kajian yang lebih dalam tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan dua variabel. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat yang datang langsung ke kantor pertanahan kabupaten sidenreng rapping sebanyak 800 orang dan dengan menggunakan teknik random sampling, adalah mengambil anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dengan menggunakan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan 10% yaitu sebanyak 89 orang.

Adapun sumber data yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi dalam penelitian ini yaitu Observasi, Studi Kepustakaan, dan Kuesioner.

Teknik analisis dengan bantuan program SPSS, adapun analisisnya yaitu instrument skala pengukuran, Uji Kualitas data, Uji Realibilitas data, dan Analisis regresi linear sederhana yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total.

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, adapun hasil penelitian dari olahan SPSS sebagai berikut :

**Tabel 1. Rekapitulasi Indikator Kepuasan Masyarakat**

Indikator Kepuasan Masyarakat	Persentase
Prosedur Pelayanan.	42%
Persyaratan Pelayanan.	46%
Kejelasan Petugas.	61,2%
Kedisiplinan Petugas.	61%
Tanggungjawab Petugas.	44%
Kemampuan Pelayanan.	58%
Kesopanan Dan Keramahan Petugas.	62%
Kepastian Biaya.	40,8%
Kenyamanan Pelayanan.	68%
Keamanan Pelayanan.	62%
<b>Jumlah</b>	<b>545%</b>
<b>Rata-rata persentase : <math>545/10 =</math></b>	<b>54,5%</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, April 2023*

Berdasarkan data diatas rekapitulasi indicator kepuasan masyarakat, adapun persentase indikator kepuasan masyarakat pada prosedur pelayanan adalah 42%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada persyaratan pelayanan adalah 46%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada kejelasan petugas adalah 61,2%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada kedisiplinan petugas adalah 61%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada tanggungjawab petugas adalah 44%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada kemampuan bertugas pelayanan adalah 58%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada kesopanan dan keramahan petugas adalah 62%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada kepastian biaya adalah 40,8%, persentase indikator kepuasan masyarakat pada kenyamanan pelayanan adalah 68%, dan persentase indikator kepuasan masyarakat pada keamanan pelayanan adalah 62%, dengan jumlah persentasi adalah 545%. Didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 54,5%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator kepuasan masyarakat berada pada kategori "Kurang baik".

**Tabel 2. Rekapitulasi Indikator Kualitas Pelayanan**

<b>Indikator Kualitas Pelayanan</b>	<b>Persentase</b>
Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	78%
Keandalan ( <i>Reability</i> )	74%
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	41%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	44%
Empati ( <i>Empathy</i> )	42%
<b>Jumlah</b>	<b>279%</b>
<b>Rata-rata persentase : <math>279/5 =</math></b>	<b>55,8%</b>

*Sumber: Data primer yang diolah, April 2023*

Berdasarkan Tabel 4.19 yang merangkum indikator kualitas pelayanan, indikator Bukti Jangka Panjang (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) masing-masing diwakili oleh persentase sebesar 78%, 74%, 41%, 44%, dan 42%. Hasil keseluruhan adalah rasio 55,8%. Hasilnya, dimungkinkan untuk memverifikasi apakah indikator tersebut termasuk dalam kategori "Kurang baik". Jika dilihat tabel 4.19 rekapitulasi indikator kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam daya tanggap jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 41% dibandingkan dengan indikator kualitas pelayanan pada Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan dan Empati.

## KESIMPULAN

### A. SIMPULAN

1. Nilai persentase dari indikator kualitas pelayanan di Kantor BPN Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 55,8% berada pada kategori "Kurang baik".
2. Nilai persentase dari indikator kepuasan masyarakat di Kantor BPN Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 54,5% berada pada kategori "Kurang baik".
3. Berdasarkan indikator ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan di sertipikat tanah penerbitan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang, didapatkan indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Kenyamanan Layanan sebesar 68% dengan kategori "baik" (puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah Kepastian Biaya sebesar 40,8% kategori "tidak baik" (tidak puas).

### B. SARAN

1. Kepada pegawai BPN Kabupaten Sidenreng Rappang yang menyediakan layanan penerbitan sertipikat tanah, dimungkinkan untuk meningkatkan tingkat tanggung jawab sisi daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kebutuhan masyarakat pengguna jasa sertipikat tanah karena kemungkinan kondisi tersebut dapat memperburuk kesejahteraan masyarakat.
2. Kepada pegawai BPN Kabupaten Sidenreng Rappang perlu meningkatkan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP3) dalam hal ini

prosedur, persyaratan, biaya serta waktu dalam hal penerbitan sertipikat tanah guna untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### PENGAKUAN

1. Prof. Dr. H. Jamaluddin, S.Sos., M.Si, selaku Rektor dari Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang yang telah memberikan sarana dan prasana selama menempuh program sarjana.
2. Dr. Herman D., S.Pd., S.Sos., M.Si, selaku Dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.
3. Muhammad Iqbal, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Staf di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik.
5. Moh. Iqbal, S.H., M.Si, selaku Pimpinan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang dan Para Staf yang telah memberikan izin, membantu, dan mendukung saya sehingga terselesainya skripsi ini.

#### REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Amir, H. M., & Yusuf, M. (n.d.). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Kota Kendari*. 1–10.
- Berianti, F. (2013). *Efisiensi Dan Efektioitas Pemberian Hak Milik Atas Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun Provinsi Jawa Timur*.
- Damanik, M. V. R. (2018). *Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*.
- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i3.296>
- Hartanto, E. (2010). *Cara menentukan ukuran sampel/responden dalam penelitian kuantitatif*.
- Kamaruddin, S. (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. *Ombak, September*, 1–229.
- Palinggi, N. (n.d.). *Sistem pelayanan kantor pertanahan kabupaten fakfak propinsi irian jaya*.
- Paris, Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 65.

<https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1821>

Sapioper, H. C. M., Flassy, M., & Ilham. (2021). *Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura*. 17(1), 89–110. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i1.769>

Yasid, F. (2020). Pengantar Hukum Agraria. In *Undhar Press* (Vol. 5, Issue 3).

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Presiden Republik Indonesia

INPRES Republik Indonesia No.1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2022

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan (SP3)