

Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja

Carolina Paulus Polli¹, Isak Pasulu², Jens Batara Marewa³

^{1,2,3}Universitas Kristen Indonesia Toraja

E-mail: carolinapauluspolli@gmail.com¹

Article History:

Received: 06 September 2024

Revised: 19 September 2024

Accepted: 21 September 2024

Keywords:

Public Satisfaction, Service, Survey

Abstract: *This study used a questionnaire distributed to the public who registered their certificates for the first time. Sampling using the Krecjie and Morgan sample table, namely 33 samples. The data analysis technique used was processing public satisfaction survey data using a weighted average value. From the test results, it is known that the index value in the Public Satisfaction Survey at the Tana Toraja Regency Land Office is 77.73, which indicates a B-level service quality and a good level of service unit performance. The results of the study shot that the public is satisfied with the services received.*

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam dunia modern saat ini menjadi sesuatu yang sangat penting dan sangat sulit untuk dipisahkan dari kehidupan sehari – hari. Pemerintah dan pelaku swasta dituntut memberikan pelayanan maksimal terhadap masyarakat yang sewaktu-waktu mengakses pelayanan mereka. Pemerintah di tuntut untuk melakukan Inovasi secara terus menerus agar dapat memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Badan Pertanahan adalah suatu lembaga yang melayani pelanggan dengan jasa penerbitan sertifikat tanah. Tentunya kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon menjadi fokus dalam memproduksi penerbitan sertifikat tanah tersebut. Keputusan pembelian dari pemohon selama ini bisa dijadikan tolak ukur atas tingkat kualitas dan kepuasan pemohon untuk penerbitan sertifikat tanah. Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja yang merupakan kantor vertikal dibawah Kementerian Agraria Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional hadir untuk memastikan tata ruang dan tanah teregistrasi dan tertata dengan baik sesuai dengan peraturan pemerintah.

Berbagai layanan dimunculkan sebagai bentuk pelayanan kepada publik. Pemerintah sebagai pelayan publik juga harus siap berkompetensi dan harus memiliki manajemen yang efektif sehingga mampu memberikan pelayanan prima. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya suatu fasilitas yang memadai. Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali pembuatan sertipikat tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Kabupaten Tana Toraja termasuk dalam jenis Pelayanan Administratif.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikemukakan bahwa pelayanan menjadi salah satu tuntutan untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja”.

LANDASAN TEORI

Pelayanan publik adalah segala pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. (Mahmudi dalam Sellang et al (2019).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. (Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2016).

Kepuasan masyarakat merupakan konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakannya akan berpeluang kembali menggunakan produk yang ditawarkan. (Fandy, Tjiptono (2016).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja yang beralamat di Jalan Pongtiku No. 53 Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data primer dari penelitian berupa kuesioner. Data akan diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh masyarakat yang memperoleh pelayanan pendaftaran pertama kali sertifikat.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapat pelayanan pendaftaran pertama kali sertifikat sejak Januari sampai dengan Mei Tahun 2024. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Krecjie dan Morgan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 33 masyarakat yang memperoleh pelayanan pendaftaran pertama kali sertifikat. Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah survei langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 hasil survei dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing indikator pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Deskriptif Indikator

Adapun diagram hasil uji deskriptif dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Deskriptif

NO	ITEM	SKALA								TOTAL	
		1		2		3		4			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Persyaratan	0	0%	0	0.0%	22	66.7%	11	33.3%	33	100%
2	Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	0%	1	3.0%	15	45.5%	17	51.5%	33	100%
3	Waktu Penyelesaian	0	0%	12	36.4%	14	42.4%	7	21.2%	33	100%
4	Biaya/Tarif	0	0%	4	12.1%	23	69.7%	6	18.2%	33	100%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0%	0	0.0%	11	33.3%	22	66.7%	33	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	0%	1	3.0%	11	33.3%	21	63.6%	33	100%

7	Perilaku Pelaksana	0	0%	1	3.0%	10	30.3%	22	66.7%	33	100%
8	Sarana dan Prasarana	0	0%	2	6.1%	13	39.4%	18	54.5%	33	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	0%	2	6.1%	16	48.5%	15	45.5%	33	100%

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil uji deskriptif terhadap 9 poin indikator survei dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menjawab pada skala 2,3 dan 4. Sedangkan pada skala 1 tidak ada responden yang menjawab.

Uji Olah Data

Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{9} = 0.111 \end{aligned}$$

Nilai rata-rata pada unit pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur
1	Persyaratan	40.44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	42.78
3	Waktu Penyelesaian	30.44
4	Biaya/Tarif	21.22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	23.44
6	Kompetensi Pelaksana	23.22
7	Perilaku Pelaksana	23.33
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	32.78
9	Sarana dan Prasarana	42.44

Sumber: Data Diolah, 2024

Setelah mengetahui nilai rata-rata unsur pelayanan, selanjutnya menghitung nilai indeks unit pelayanan. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (\text{Nilai Unsur Pelayanan} \times 0.111) + (\text{Nilai Unsur Pelayanan} \times 0.111) + \text{dst.} \\ &= (40.44 \times 0.111) + (42.78 \times 0.111) + (30.44 \times 0.111) + (21.22 \times 0.111) + (23.44 \times 0.111) \\ &\quad + (23.22 \times 0.111) + (23.33 \times 0.111) + (32.78 \times 0.111) + (42.44 \times 0.111) \\ &= 4.49 + 4.75 + 3.38 + 2.36 + 2.60 + 2.58 + 2.59 + 3.64 + 4.71 \\ &= 31.1 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 31.1 \times 25 \\ &= 77.73 \end{aligned}$$

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

Berdasarkan pada hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat maka dapat diketahui nilai indeks pada Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja adalah 77.73 yang menunjukkan mutu pelayanan bertaraf B dan kinerja unit pelayanan bertaraf Baik.

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	B	Baik
4	Biaya/Tarif	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	B	Baik

Sumber: Data Diolah, 2024

Nilai mutu pelayanan yang diperoleh pada setiap indikator survei menunjukkan bahwa mutu dan kinerja unit pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja baik belum sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian tampak bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima, persoalannya karena masyarakat mengetahui standar yang seharusnya masyarakat dapatkan dari pelayanan. Pelayanan seharusnya dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Pelayanan pada masyarakat hendaknya lebih transparan menjelaskan alur pelayanan dan standar yang diberikan staf sehingga masyarakat mengetahui batasan dan mendapatkan apa yang sesuai dengan yang diberikan. Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan, dimana hasil perhitungan indikator menunjukkan kinerja yang baik. Namun terlepas dari itu Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja juga terbuka dalam menerima saran dan keluhan dari masyarakat secara langsung maupun online.

Pembahasan

Berdasarkan pada hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat maka dapat diketahui nilai indeks pada Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 di Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja adalah 77.73 yang menunjukkan mutu pelayanan bertaraf B dan kinerja unit pelayanan bertaraf Baik. Hasil penelitian tampak bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima, persoalannya karena

masyarakat mengetahui standar yang seharusnya masyarakat dapatkan dari pelayanan. Pelayanan seharusnya dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang.

Pada hasil uji deskriptif diketahui masyarakat banyak memilih Sesuai pada setiap pernyataan indikator yang menunjukkan bahwa masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja. Perkembangan kualitas pelayanan memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan di sektor publik termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja.

KESIMPULAN

Dari hasil pengamatan dapat disimpulkan Pada hasil uji deskriptif diketahui masyarakat banyak memilih Sesuai pada setiap pernyataan indikator yang menunjukkan bahwa masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja. Pelayanan pendaftaran sertifikat pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja yang diberikan telah berjalan baik dimana kepuasan masyarakat berdasarkan pada 9 unsur memiliki hasil 77.73 yang menunjukkan mutu pelayanan bertaraf B dan kinerja unit pelayanan bertaraf Baik. Oleh karena itu, pelayanan pendaftaran sertifikat pertama kali sudah dapat dikategorikan berjalan dengan optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, Jazuli., Siti, Fatimah. 2019. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Vol.5 No.2.
- Damayanti, L.D., Suwena, K.R., Haris, I.A. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Vol.11 No.1.
- Dati, Nurhasanah. 2024. Perancangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bogor. Jurnal Sistem Informasi Teknologi Informasi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Andi Offset.
- Ferry, Siswadhi. 2016. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Benefita Vol.1 No.3.
- Karim., Navarin., Hendriyaldi., Rohayati., Wahyu. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol.6 No.2.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14. 2017. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. BN 2017/NO 708, Permenpan.go.id.
- Ratri, N. Kholifah, Budi S. 2018. Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. eJournal Diponegoro Journal of Social and Political.
- Rifqi, A. 2022. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Intan Banjar. Jurnal Al-Kalam STIE Pancasetia Banjarmasin.
- Rini F. Bhayangkari. 2017. Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten. Jurnal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

- Banteng.
- Ruru, M. J. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik* Vol.VIII No.117.
- Saggaf. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Sarah, A. Rangkuti., Iwan Kurniawan. 2022. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja* Vol.25 No.2.
- Saufana, Hardi. 2014. Pengaruh Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan Menggunakan Komputerisasi kantor Pertanahan Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal STPN*. Yogyakarta.
- Sellang, Kamaruddin., Jamaluddin., Mustanir, Ahmad. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan. Qiara Media.
- Sri, Hartati. 2018. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara* Vol.6 No.1.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Repository Universitas Sjakhyakirti*. Palembang.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tri, Ismiyati. 2023. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Karya Ilmiah Guru* Vol.8 No.3.
- Ulfa, Tuhasanah., Jaenab. 2024. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis* Vol.7 No.1.
- Wawan, Hermawan, Dedi, Budiman, Parulian, Hutagaol. 2016. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Ekonomi* Vol.9 No.1.
- Wulan, A., S. 2022. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Iptek Diskominfo, Statistik, dan Persandian*. Semarang.
- Yulina, Eliza. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai, *Jurnal Pekbis* Vol.7 No.1.
- Yusran, Paris. 2014. Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik* Vol.4 No.1.