

**KUALITAS PELAYANAN *WEEKEND SERVICE* (PROGRAM LAYANAN AKHIR PEKAN) DI
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN GRESIK**

Silvia Rachmadani

12040674016 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) cilphy2014@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) merupakan salah satu inovasi dibidang layanan pertanahan yang dilaksanakan sejak bulan November 2014 sesuai dengan Surat Edaran Nomor 12 / SE / XI / 2014 tentang pelayanan pertanahan hari Sabtu dan Minggu di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, yang mana kantor pertanahan membuka pelayanan di luar hari kerja yaitu pada akhir pekan atau Sabtu dan Minggu. *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) dimaksudkan untuk percepatan layanan pertanahan tertentu serta membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Salah satu Badan Pertanahan Nasional yang menerapkan layanan ini adalah Badan Pertanahan nasional Kabupaten Gresik. Dalam memberikan pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan), BPN dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 60 orang pemohon. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini terdiri dari Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik secara garis besar dapat dikatakan baik. Adapun perolehan nilai prosentase tertinggi yaitu pada indikator Empathy/Empati 83,33% dengan hasil tertinggi didukung oleh item pernyataan nomor 5 yakni terkait petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan dengan nilai prosentase sebesar 84%. Dan prosentase terendah diperoleh pada indikator Responsiveness/Daya Tanggap Empati 76,05% yang dipengaruhi oleh item pernyataan nomor 2 terkait petugas melakukan pelayanan dengan cepat mendapatkan nilai sebesar 73,33%. Dari keseluruhan kualitas pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) yang diberikan memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,09% atau dinyatakan "Puas", yang artinya layanan *weekend service* (program layanan akhir pekan) di Badan Pertanahan Kabupaten Gresik telah berkualitas.

Kata Kunci: *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan), *Pelayanan Publik*, *Kualitas Pelayanan*

Abstract

Weekend Service is one of innovation in land affairs that have been held since November 2014 according to Circular Letter Number 12 / SE / XI / 2014 about land affairs service on Saturday and Sunday around Ministry of Spatial and Agrarian Service / National Land Affairs Council, which National Land Affairs office open the service at weekend. *Weekend service* intended to accelerate certain land affairs services also helping community with limited time at office hours. One of National Land Affairs Council that have been applied this service is National Land Affairs Council of Gresik City. In giving *Weekend Service*, National Land Affairs Council intended to give community service as good as possible that can be lead to satisfy community. Quantitative descriptive method is used in this research with 60 sample of applicant. Definition Operational Variabel in this research consist of *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. The technique of data collection that used in this research is questionnaire, interview, and documentation. Analysis technique in this research is Descriptive statistical analysis. Research result showed that *Weekend Service* in national land affairs Gresik city can be concluded as good. Even more the highest score percentage on *empathy* with 83.33% points also supported with statement number 5 related to officer's serve and appreciate every customer with 84% percentage score. Lowest percentage obtained by *responsiveness* with 76.05% it's supported with number 2 statement related to officer's service performance as fast as they can receive 73.33%. Overall

quality of *Weekend Service* got average score 79.09% or otherwise “Satisfied” its mean that *Weekend Service* in National Land Affairs in Gresik city have qualified.

Keywords: *Weekend Service, Public Service, Quality of Service*

PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayan bagi masyarakat yang berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud jika dalam pelaksanaannya, pemberi layanan mendahulukan kebutuhan masyarakat daripada kebutuhan pribadi serta masyarakat dapat merasa puas atas layanan yang telah diberikan. Pada dasarnya, tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (Sinambela, 2010:6).

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan pernyataan diatas maka sebagai warga negara masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dinyatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Hardiyansah, 2011:36). Dalam kondisi lingkungan usaha saat ini, baik disektor pemerintahan maupun swasta dihadapkan dengan kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar instansi tetap sukses, baik di tingkat operasional, manajerial maupun strategi. Sebuah instansi, khususnya instansi pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan. Dalam hal ini perlu diterapkan peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat tersebut. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari pemberian pelayanan serta pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya (Keputusan MENPAN No. 58 tahun 2002 dalam Pasolong, 2007:129). Dalam hal ini, pelayanan administratif yang dimaksud yaitu pelayanan Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah yang dikelola oleh Badan Pertanahan Nasional. Suhubungan dengan hal tersebut, tanah merupakan aset yang bernilai tinggi khususnya bagi masyarakat. Selain itu, tanah juga merupakan kebutuhan vital bagi siapapun karena dapat dipergunakan dalam berbagai bidang, baik pertanian, pemukiman, perdagangan, perindustrian, maupun pertambangan. Namun, karena kondisi yang tidak mendukung masyarakat justru mengabaikan akan pentingnya urusan mengenai pertanahan (Identitas Unhas, edisi Awal Februari 2012).

Faktor yang memicu masyarakat untuk enggan melakukan kegiatan administrasi pertanahan secara langsung adalah memiliki kesibukan di hari kerja, kondisi lalu lintas yang seringkali macet, antrian pelayanan yang panjang menyebabkan pada hari-hari tersebut masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan pertanahan serta adanya calo yang dengan mudah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk proses tersebut. (<http://kot-tangerang.bpn.go.id/Publikasi/Berita-Kantor-Pertanahan/pelayanan-sabtu-minggu-weekend-service-57005>, di akses pada tanggal 15 September 2015).

Hal serupa juga di alami oleh masyarakat Kabupaten Gresik. Mengingat bahwa Kabupaten Gresik merupakan kawasan industri utama di Jawa Timur, sehingga tidak menutup kemungkinan mayoritas dari masyarakatnya bekerja sebagai karyawan dari beberapa industri yang ada. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya waktu luang untuk memenuhi kebutuhan dalam berbagai bidang pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, didukung dengan wawancara kepada Bapak Wahyu Satyo Prabowo yang mengatakan bahwa:

“Saya sangat terbantu dengan adanya layanan Sabtu-Minggu ini, karena di hari Senin-Jumat

Kualitas Pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik

saya sibuk bekerja dan hanya memiliki waktu luang di hari-hari *weekend* seperti Sabtu-Minggu. Pelayanan yang saya dapat sudah cukup baik karena saya tidak perlu mengantri panjang serta tidak banyak pengunjung yang datang, sehingga saya mempunyai banyak waktu untuk melakukan konsultasi mengenai surat yang akan saya urus. Namun, hanya saja terkadang masih ada selisih paham mengenai prosedur tentang persyaratan pendaftaran berkas, hal tersebut terjadi karena adanya pergantian petugas disetiap minggunya” (dilakukan pada tanggal 1 November 2015).

Untuk mengatasi hal diatas, maka peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada. Salah satunya yakni dengan memberikan pelayanan yang cukup bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pertanahan. Tidak hanya pelayanan yang diberikan tetapi kualitas dari pelayanan tersebut juga harus diutamakan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tersebut Badan Pertanahan Nasional (BPN) berupaya untuk melakukan perbaikan dengan mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik yang diberikan.

Sebagaimana kita ketahui, Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki fungsi dalam melaksanakan pengelolaan hak-hak atas tanah dengan asas kehati-hatian guna memelihara tertib administrasi pertanahan. Dalam hal ini, Badan Pertanahan Nasional (BPN) melakukan terobosan-terobosan baru dengan mengembangkan inovasi di bidang pelayanan publik yang mana hal ini sebagai langkah awal guna membantu masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Wujud dari inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah dengan memunculkan produk layanan berupa *Weekend Service* (Layanan Akhir Pekan). Dalam tingkat Jawa Timur terbagi menjadi 5 wilayah yang diberikan wewenang untuk melaksanakan program layanan *weekend service*. Kabupaten Gresik adalah salah satu Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang ditunjukkan oleh pusat untuk melaksanakan layanan tersebut selain Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Malang, Kota Malang dan Kota Batu.

Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) merupakan salah satu inovasi dibidang layanan pertanahan yang dilaksanakan sejak bulan November 2014 sesuai dengan Surat Edaran Nomor 12 / SE / XI / 2014 tentang pelayanan pertanahan hari sabtu dan minggu di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Kantor

pertanahan membuka pelayanan di luar hari kerja yaitu pada akhir pekan atau Hari Sabtu. *Weekend Service* dimaksudkan untuk percepatan layanan pertanahan tertentu serta membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Dengan upaya ini diharapkan dapat memberikan akses yang lebih besar bagi masyarakat/pemohon langsung untuk mendapatkan layanan pertanahan yang transparan, cepat dan lebih berkualitas serta dapat mendorong meningkatnya Penerimaan Negara Bukan Pajak serta mampu memangkas peran para calo atau perantara yang sering menyebabkan “biaya tinggi” dalam pengurusan layanan pertanahan. Layanan pertanahan yang diberikan dalam *Weekend Service* dibatasi pada jenis layanan tertentu yang kewenangannya ada pada kantor pertanahan yang bersangkutan. (www.bpn.go.id).

Pelayanan ini pada awalnya memberatkan pihak petugas karena pelayanan dilakukan pada hari libur yang seharusnya digunakan untuk beristirahat. Namun, karena hal tersebut sudah tercantum dalam Surat Edaran Nomor 12 / SE / XI / 2014 tentang pelayanan pertanahan hari sabtu dan minggu di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional yang diwajibkan kepada Kantor Pertanahan di Indonesia.

Adanya keluhan mengenai diterapkannya layanan ini juga disampaikan oleh Ibu Maslukiatin Nikmah selaku petugas layanan *weekend service* di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik pada tanggal 1 November 2015 yang mengatakan bahwa:

“Pada awal diberlakukannya layanan Sabtu-Minggu ini saya merasa keberatan dan terkesan malas untuk melaksanakannya karena layanannya itu di hari libur yang seharusnya saya harus bersantai dirumah tapi ternyata harus masuk kantor. Namun karena ini sudah perintah, ya mau tidak mau saya harus melaksanakannya. Tetapi ada juga keuntungannya dengan diberlakukannya piket jaga layanan Sabtu-Minggu ini, dimana setiap petugas hanya dikenakan 1 kali jaga di setiap bulannya karena sistemnya *rolling* tim dan ketika saya sudah menjalankan tugas, saya juga berhak mendapatkan hari ganti untuk libur di hari-hari biasa (hari aktif kerja)”.

Dengan adanya konsep *Weekend Service*, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan mampu memperbaiki citra pelayanan dimata masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis

untuk meneliti tentang “**Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik**”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini jika dilihat dari tingkat eksplanasi adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. **Lokasi Penelitiannya adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik**, karena BPN Kabupaten Gresik merupakan salah satu kantor pertanahan di wilayah timur yang diberikan wewenang untuk melaksanakan pelayanan *Weekend Service* di Tingkat Jawa Timur selain Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Malang, Kota Malang dan Kota Batu.

Menurut Sugiyono (2001:90), populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna layanan *weekend service* dalam 3 bulan terakhir. Berdasarkan data laporan pengunjung, rata-rata dari jumlah pengguna layanan tiap bulan sebanyak 20 orang. Sehingga dari jumlah rata-rata tersebut populasi yang diperoleh pada Bulan Desember-Februari adalah sebanyak 60 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yang termasuk dalam kategori *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan pertimbangan jumlah populasi yang sedikit yaitu hanya 60 orang.

Sebagai suatu penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif, maka dalam penelitian ini hanya terdapat satu jenis variabel yakni variabel independen. Variabel independen sendiri menurut Sugiyono (2006:39) didefinisikan sebagai variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) adalah Kualitas Pelayanan.

Melalui definisi dari variabel ini nantinya akan diuraikan indikator-indikator yang sesuai dengan variabel yang digunakan. Adapun definisi operasional variabel tersebut adalah berikut ini:

a. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. Meliputi :

fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan dengan segera, akurat dan memuaskan;
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap;
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menimbulkan kepercayaan dalam keyakinan pelanggan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
- e. Empati (*empaty*), yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan/pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang dibagikan kepada pengguna layanan *weekend service* sejumlah 60 orang; wawancara dilakukan dengan petugas jaga layanan *weekend service* BPN Kabupaten Gresik dan pengguna Layanan Sabtu – Minggu (*Weekend Service*) di BPN Kabupaten Gresik ; dan Observasi adalah pengumpulan data yang digunakan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan atau obyek penelitian dengan tujuan mengamati obyek penelitian dan informasi secara langsung. Observasi dilakukan pada tahap awal penelitian, untuk memperoleh gambaran mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Layanan Sabtu – Minggu (*Weekend Service*), yang digunakan sebagai bahan awal penelitian.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap yakni Pengolahan data, Pengorganisasian dan Penemuan Hasil.

1. Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Adapun kategori data hasil kuesioner didasarkan pada 5 kategori, yaitu:

- a. Skor 1 (satu) diberikan pada jawaban Sangat Tidak Puas (STP);

- b. Skor 2 (dua) diberikan pada jawaban Tidak Puas (TP);
 - c. Skor 3 (tiga) diberikan pada jawaban Raguragu (RG);
 - d. Skor 4 (empat) diberikan pada jawaban Puas (P);
 - e. Skor 5 (lima) diberikan pada jawaban Sangat Puas (SP);
2. Tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 2 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Prosentase Jumlah Responden

f : Jumlah Jawaban Responden

N : Jumlah Responden

Lalu tahap pembuatan kelas interval, Nilai pada kelas interval dinyatakan dalam presentase. Berikut kriteria interpretasi skor pada kelas interval yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Skor

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	61% - 80%	Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	21% - 40%	Kurang Puas
5	0% - 20%	Sangat Kurang Puas

Sumber : Riduwan (2010:88)

3. Tahap penemuan hasil, setelah dilakukan perhitungan skor jawaban dari responden yang dinyatakan dalam bentuk prosentase seperti di atas, maka kemudian dikategorikan sesuai dengan Tabel prosentase pada kelas interval. Untuk langkah selanjutnya yaitu melakukan perhitungan skor akhir yang kemudian nilai tersebut akan dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan agar mudah dibaca dan dipahami. Setelah ditemukan hasilnya, maka langkah selanjutnya yaitu mendeskripsikan hasil yang masih berupa angka tersebut untuk kemudian diubah menjadi kata-kata agar mudah dipahami. Dalam hal ini, deskripsi akan berkaitan dengan kualitas pelayanan *Weekend Service* di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik berdasarkan data-

data dari jawaban responden yang telah diolah sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan. Data yang diperoleh menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 56,67%, sedangkan responden laki-laki yang hanya sebanyak 43,33%. Karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden dengan rentan usia antara 20-25 tahun dan >40 tahun yakni sebanyak 21,67%, sedangkan yang paling rendah adalah pada rentan usia antara 26 – 30 tahun dan 36 – 40 tahun yakni sebanyak 18,33%. Responden dengan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada SLTA, sebanyak 40%. Sedangkan yang paling rendah 3,33% adalah responden dengan tingkat pendidikan S2 ke atas. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama di dominasi oleh pegawai swasta sebanyak 22,8% dan yang terendah adalah 10% sebagai PNS/TNI/POLRI dan wiraswasta/usahawan.

b. Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Presentasi Indikator

No.	Indikator	Prosentase Skor Total	Kategori
1.	<i>Tangibles</i> /Bukti Fisik	78,17%	Puas
2.	<i>Reliability</i> /Keandalan	81,92%	Sangat Puas
3.	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	76,05%	Puas
4.	<i>Assurance</i> /Jaminan	76,92%	Puas
5.	<i>Empaty</i> /Empati	83,33%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa indikator *tangible*/bukti fisik memiliki 6 item pernyataan terkait penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas datang ke kantor, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan tersedianya alat bantu dalam pelayanan yang mendapat prosentase sebesar

78,17% dengan penilaian puas. Pada indikator kedua adalah indikator *reability/kehandalan* memiliki 4 item pernyataan terkait keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, adanya standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu, dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan yang mendapat prosentase sebesar 81,92% yang merupakan nilai tertinggi kedua dari kelima indikator yang ada, dengan penilaian sangat puas.

Pada indikator ketiga yaitu indikator *responsiveness/Daya tanggap* memiliki 6 item pernyataan terkait respon petugas pada pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tepat waktu mendapat prosentase sebesar 76,05% dengan penilaian puas. Indikator ini merupakan indikator dengan prosentase nilai terendah karena pemahaman pemohon yang masih kurang terhadap prosedur yang berlaku sehingga menganggap bahwa daya tanggap dari petugas kurang memuaskan. Untuk indikator keempat adalah indikator *assurance/jaminan* memiliki 4 item pernyataan terkait ketepatan waktu penyelesaian berkas, jaminan biaya dalam pengurusan berkas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan kepastian hukum dalam layanan akhir pekan (*weekend service*) yang mendapatkan prosentase sebesar 76,92% dengan penilaian puas. Dan yang kelima merupakan indikator dengan prosentase tertinggi yakni 83,33% adalah indikator *empathy/empati* memiliki 5 item pernyataan terkait petugas mengutamakan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, tanpa memandang status sosial dan menghargai setiap pelanggan.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar **5932**. Tahap selanjutnya mencari skor maksimal dari seluruh indikator dengan perhitungan nilai skor tertinggi tiap pertanyaan dikalikan jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Skor maksimal penelitian ini yaitu $5 \times 25 \times 60 = 7500$. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor maksimal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon surat pindah datang selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{5932}{7500} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 79,09\%$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik sebesar 79,09% dimana angka 79,09% berada diantara interval 61%-80% dengan indikator **Puas**.

Dari perhitungan data penelitian diatas dapat dilihat perolehan hasil kualitas pelayanan *weekend service* (program layanan akhir pekan) memperoleh nilai puas dengan prosentase sebesar 81,05%. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

1. *Tangibles/Bukti Fisik*

Indikator yang pertama yakni indikator *Tangibles/Bukti Fisik* yang terbagi menjadi 6 item pernyataan. Dimana dari ke-6 item pernyataan tersebut pernyataan yang memiliki nilai prosentase tertinggi ada pada item pernyataan nomor 1 yakni terkait penampilan petugas dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu rapi, bersih dan sopan yang memperoleh nilai prosentase sebesar 84%. Hasil tersebut diperoleh karena memang tidak ada petugas yang tidak memakai seragam saat ke kantor, mulai dari staff hingga petugas kebersihan meskipun di hari Sabtu dan Minggu pemohon tetap berpakaian rapi dan bersih. Sedangkan untuk nilai prosentase terendah yakni sebesar 65,67% pada indikator ini ada pada item pernyataan nomor 4 terkait dengan kedisiplinan petugas datang tepat waktu saat ke kantor. Hal ini dikarenakan saat pemohon datang untuk melakukan pelayanan pemohon tidak datang tepat pada jam buka sehingga pemohon tidak mengerti atau tidak melihat langsung apakah petugas datang tepat waktu atau tidak.

2. *Reliability/Kehandalan*

Pada indikator yang kedua yakni *Reliability/Kehandalan* yang terbagi menjadi 4 item pernyataan. Dimana dari ke-4 item pernyataan tersebut pernyataan yang memiliki nilai prosentase tertinggi ada pada item pernyataan nomor 3 yakni petugas mampu mengoperasikan alat bantu yang disediakan seperti komputer, alat ukur, dll yang memperoleh nilai prosentase sebesar 83,33%. Tingginya nilai prosentase yang diperoleh pada item ini dikarenakan responden yang merasa puas termasuk dalam kategori tingkat pendidikan terakhir SLTA sehingga pemahaman terhadap pengoperasian alat bantu yang dilakukan oleh petugas sudah baik. Sedangkan untuk nilai prosentase terendah yakni sebesar 80% pada

- indikator ini ada pada item pernyataan nomor 2 terkait dengan memiliki standar pelayanan yang jelas. Hal ini dikarenakan tingkat pendidikan terakhir responden berada pada tingkat SLTP sehingga kurang memahami tentang kejelasan standar pelayanan yang ada.
3. *Responsiveness*/Daya Tanggap
Indikator yang ketiga yakni *Responsiveness*/Daya Tanggap yang terbagi menjadi 6 item pernyataan. Dimana dari ke-6 item pernyataan tersebut pernyataan yang memiliki nilai prosentase tertinggi ada pada item pernyataan nomor 1 yakni petugas merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan nilai prosentase sebesar 79%. Hal tersebut didukung dengan kondisi di lapangan, yang mana ketersediaan informasi (dalam hal ini layanan *customer service*) dan juga disertai dengan petugas yang secara khusus bertugas memberikan informasi, selain itu ketersediaan waktu yang cukup panjang bagi pemohon yang ingin berkonsultasi kepada petugas karena mengingat minimnya antrian pelayanan pada akhir pekan. Sedangkan untuk nilai prosentase terendah yakni sebesar 73,33% pada indikator ini ada pada item pernyataan nomor 2 terkait petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
 4. *Assurance*/Jaminan
Pada indikator yang keempat yakni indikator *Assurance*/Jaminan yang terbagi menjadi 4 item pernyataan. Dimana dari ke-4 item pernyataan tersebut pernyataan yang memiliki nilai prosentase tertinggi ada pada item pernyataan nomor 3 yakni terkait kepastian hukum dalam layanan akhir pekan (*weekend service*) dengan nilai prosentase sebesar 80,33%. Hal tersebut dikarenakan kepastian hukum dalam layanan akhir pekan sudah tertuang dalam Surat Edaran Nomor 12 / SE / XI / 2014 tentang pelayanan pertanahan hari Sabtu dan Minggu di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Sedangkan untuk nilai prosentase terendah yakni sebesar 69,33% pada indikator ini ada pada item pernyataan nomor 1 terkait dengan ketepatan waktu penyelesaian berkas. Hal ini dikarenakan seringnya terjadi trouble pada jaringan internet membuat jaminan waktu yang diberikan oleh petugas tidak sesuai selain itu, terkadang berkas yang harusnya di ambil tidak dapat di ambil dikarenakan petugas yang bersangkutan tidak ada ditempat.

5. *Empaty*/Empati
Indikator yang terakhir yakni indikator *Empaty*/Empati yang terbagi menjadi 5 item pernyataan. Dimana dari ke-5 item pernyataan tersebut pernyataan yang memiliki nilai prosentase tertinggi ada pada item pernyataan nomor 5 yakni terkait petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan dengan nilai prosentase sebesar 84%. Hasil tersebut diperoleh karena pada item pernyataan ini rata-rata responden yang merasa puas berada pada tingkat usia 25-42 tahun dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan, hal ini menunjukkan bahwa petugas melayani dan sangat menghargai setiap pemohon tanpa mengenal usia maupun jenis kelamin. Sedangkan untuk nilai prosentase terendah yakni sebesar 82,67% pada indikator ini ada pada item pernyataan nomor 2 terkait dengan petugas melayani dengan sikap ramah.

PENUTUP

Simpulan

Sesuai dengan permasalahan yang ada dan data yang telah dikumpulkan, dengan hasil analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik” yaitu layanan *weekend service* (program layanan akhir pekan) yang diberikan dipersepsikan sebagai layanan yang memuaskan atau dengan kata lain kualitas layanan *weekend service* (program layanan akhir pekan) merupakan layanan yang berkualitas.

Hal ini didasarkan pada data tentang kategori prosentase rata-rata indikator kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah indikator *Empathy*/Empati (83,33%) dengan hasil tertinggi didukung oleh item pernyataan nomor 5 yakni terkait petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan dengan nilai prosentase sebesar 84%. Yang kedua adalah indikator *Reliability*/Kehandalan (81,92%) dengan sumbangsih nilai tertinggi pada item pernyataan nomor 3 terkait petugas mampu mengoperasikan alat bantu yang disediakan seperti komputer, alat ukur, dll dengan nilai prosentase sebesar 83,33%. Selanjutnya pada urutan ketiga diikuti oleh indikator *Tangible*/Bukti fisik (78,17%), dimana pada indikator ini dipengaruhi oleh item pernyataan nomor 4 terkait dengan kedisiplinan petugas datang tepat waktu saat ke kantor mendapatkan nilai sangat rendah yakni 65,67%. Pada

urutan keempat ada pada indikator *Assurance/Jaminan* (76,92%), nilai tersebut diperoleh karena pada item pernyataan nomor 1 terkait dengan ketepatan waktu penyelesaian berkas mendapatkan nilai sebesar 69,33%. Dan yang terendah adalah indikator *Responsiveness/Daya Tanggap Empati* (76,05%), hasil diperoleh karena pada indikator ini item pernyataan nomor 2 terkait petugas melakukan pelayanan dengan cepat mendatkan nilai sebesar 73,33%. Sehingga dari keseluruhan nilai yang ada diperoleh prosentase rata-rata kualitas layanan sebesar 79,09% yang berada pada katagori **puas**, yang artinya layanan *weekend service* (program layanan akhir pekan) di Badan Pertanahan Kabupaten Gresik telah berkualitas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul *Kualitas Pelayanan Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik, maka peneliti ingin memberikan saran untuk menyediakan pelayanan administrasi walaupun pelayanan yang telah diberikan secara keseluruhan sudah masuk dalam kategori memuaskan, penyedia layanan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya agar seluruh pelayanan yang diberikan dapat meningkat menjadi sangat memuaskan. Dan juga masih terdapat beberapa pemohon yang merasa kualitas pelayanan *weekend service* (program layanan akhir pekan) sangat tidak memuaskan.

Dalam hal ini sebaiknya Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik meningkatkan kualitas pelayanan *weekend service* (program layanan akhir pekan), yaitu: perlu adanya tambahan petunjuk untuk alur pelayanan (loket) yang jelas dan juga penambahan untuk nomor antrian pemohon. Hal ini di sampaikan oleh salah satu pemohon yang melakukan pelayanan *weekend service* (program layanan akhir pekan), sehingga pemohon tersebut merasa kebingungan. Terkait sub indikator mengenai kejelasan tentang standar pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan, karena masih banyak pelanggan yang merasa kurang puas dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas khususnya pada pengoperasionalan alat bantu. Sehingga mengakibatkan item pernyataan ini mendapatkan nilai prosentase terendah bila dibandingkan dengan indikator yang lain. Selain itu perlu adanya perbaikan jaringan koneksi internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan baik dan cepat, serta memberikan jaminan ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas sesuai dengan standar yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Panduan Penulisan dan Penilaian Skripsi*. 2014. Unesa University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati. 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Greorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia.
- Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Tangerang No: 124/KEP-36.71/XI/2014 tanggal 02 April 2014
- Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor: 12/SE/XI/2014 tanggal 06 Nopember 2014
- Penerbitan Kampus Identitas Univeristas Hasanuddin*. Edisi Awal Februari 2012 “Agraria, Konflik Horizontal”, hal 7.
- www.bpn.go.id, di akses pada tanggal 15 September 2015 pukul 18.00 WIB.

Kualitas Pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional
Kabupaten Gresik

<http://kot-tangerang.bpn.go.id/Publikasi/Berita-Kantor-Pertanahan/pelayanan-sabtu-minggu-weekend-service-57005>, di akses pada tanggal 15 September 2015 pukul 18.00 WIB.

<http://realita.co/index.php?news=Warga-Sidoarjo-Terlayani-Layanan-Weekend-BPN~3b1ca0a43b79bdfd9f9305b8129829626b7870976e767243e0c85c126041110c>, di akses pada tanggal 15 September 2015 pukul 18.00 WIB.

<http://ranahberita.com/34266/bpn-kini-tetap-layani-urusan-pertanahan-pada-sabtu-dan-minggu>, di akses pada tanggal 15 September 2015 pukul 18.00 WIB.

<http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/14/11/18/nf8gzp-layanan-pertanahan-sabtu-minggu-memberi-kemudahan-bagi-masyarakat>, di akses pada tanggal 15 September 2015 pukul 18.00 WIB.