

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PERMOHONAN SERTIFIKAT PERALIHAN HAK TANAH MELALUI JUAL BELI DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN GRESIK

Citra Cintya Afsari Azis

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: citracintyaa@gmail.com

Fitrotun Niswah S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli merupakan tanda bukti kepemilikan yang sah dari suatu adanya proses peralihan kepemilikan hak status tanah ke pemegang hak yang baru (pembeli) dari hasil jual beli. Sertifikat diterbitkan oleh Badan Pertanahan Nasional. Salah satu Badan Pertanahan Nasional di Jawa Timur adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik, yang mana masyarakat dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 86 pemohon. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar pada masing-masing indikator dapat dikatakan puas dengan penilaian yaitu indikator persyaratan sebesar 79,06%, indikator prosedur sebesar 76,12%, indikator waktu pelayanan sebesar 75,11%, indikator biaya/tarif sebesar 78,83%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 79,53%, indikator kompetensi pelaksana sebesar 81,74% indikator perilaku pelaksana sebesar 80,87%, indikator maklumat pelayanan sebesar 78,95% serta indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 77,79%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik sebesar 79% yang dinyatakan dalam kategori "Puas".

Kata kunci : Sertifikat Peralihan Hak Tanah, Survei Kepuasan Masyarakat

Abstract

The certificate of transfer of land rights through the sale and purchase is a proof of legal ownership of a process of transferring ownership of land title rights to the new rights holder (buyer) from the sale and purchase. Certificate published by National Land Agency. One of the National Land Agency in East Java is the National Land Agency of Gresik Regency, where people can apply for a land certificate. National Land Agency of Gresik Regency in providing land certificate services are required to provide services optimal to the community for the realization of community satisfaction. The purpose of this research is to know the satisfaction of society in service of application of certificate of land rights transfer through sale and purchase in National Land Agency of Gresik Regency with is referenced to Regulation of Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 Year 2014 about Guidelines of Public Satisfaction Survey to Public Service. The research method is using descriptive quantitative. The sampling in this study used incidental sampling with a total sample of 86 applicants. Data collection techniques in this research is using questionnaires, observation, interviews, and documentation. Data analysis technique in this research is descriptive statistical analysis. The result of the research indicated that the outline of each indicator was satisfied with the assessment of the indicator of requirement amount of 79.06%, the procedure indicator amount of 76.12%, the indicator of service time amount of 75.11%, the indicator of cost / fare amount of 78, 83%, the indicator of product specification the type of service 79.53%, indicator of executive competence amount of 81,74%, the indicator of implementing behavioral amount of 80,87%, the indicator of edict service amount of 78,95%, and the indicator of the complaint of handling

suggestion and feedback amount of 77,79%. Overall, public satisfaction with the service of application of land transfer certificate through the sale and purchase in the National Land Agency of Gresik Regency amount of 79%, which is stated the category of "Satisfied".

Keywords : Certificate of Transfer of Rights, Public Satisfaction Survey

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan perkembangan informasi dan teknologi yang semakin modern tentunya masyarakat banyak menuntut pelayanan yang optimal. Pelayanan publik yang optimal dan berkualitas apabila pemerintah sebagai penyedia pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik dan tidak berbelit-belit, sehingga kepuasan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Moenir (2010:26) yang menyatakan, "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh aparatur pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, karena tugas dari aparatur pemerintah sebagai pihak yang mengatur dan berwenang dalam segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal tersebut berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa seluruh aparatur pemerintah memiliki kewajiban utama untuk melayani kebutuhan setiap warga negara dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya. Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya adalah kebutuhan pelayanan administratif. Pelayanan administratif dalam memenuhi kebutuhan publik khususnya untuk mewujudkan perlindungan keluarga, dan harta benda warga negara adalah pelayanan pengurusan sertifikat atas suatu bidang tanah.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administratif di bidang pertanahan dan layanan pengurusan sertifikat tanah bagi masyarakat yaitu Badan Pertanahan Nasional. Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang memberikan pelayanan di bidang pertanahan bagi masyarakat. Hal tersebut dijelaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional dalam Bab 1 Pasal 2 bahwa yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan merupakan tugas dari Badan Pertanahan Nasional.

Badan Pertanahan Nasional memiliki berbagai kelompok layanan pertanahan. Salah satu pelayanan

pertanahan di Badan Pertanahan Nasional adalah Layanan sertifikat peralihan hak tanah. Dalam peralihan hak tanah dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang sering terjadi dalam peralihan hak tanah yaitu melalui proses jual beli.

Sistem jual beli pada tanah menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau yang sekarang dikenal dengan nama UUPA menjelaskan bahwa sistem jual beli pada tanah dilakukan dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) yang selanjutnya untuk dibuatkan akta tanah. PPAT merupakan pejabat umum yang diangkat oleh Badan Pertanahan Nasional yang diberikan kewenangan khusus dalam membuat akta-akta tertentu. Akta jual beli merupakan salah satu persyaratan dalam mengajukan setifikat peralihan hak tanah di Badan Pertanahan Nasional. (sumber: www.indonesiakoran.com, diakses online 20 September 2017).

Peran Badan Pertanahan Nasional menjadi hal yang penting bagi pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan persertifikatan tanah. Salah satu Badan Pertanahan Nasional yang berada di Jawa Timur adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan sertifikat tanah. Pada tahun 2016 Kabupaten Gresik merupakan Kabupaten yang ditunjuk sebagai proyek percontohan dalam pelayanan administrasi pertanahan terpadu. Proyek yang dilaksanakan memiliki jargon "one map policy dimulai dari desa" atau pemetaan bidang tanah. Dalam pelaksanaan proyek tersebut bekerjasama dengan Institut Teknologi Sepuluh November (ITS). Hal tersebut dilakukan seiring dengan kemajuan teknologi dan pelayanan masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah, sehingga dapat memudahkan masyarakat mengurus sertifikat tanah secara mudah. (sumber: <https://bisnis.liputan6.com/> diakses pada tanggal 18 Oktober 2017).

Menurut hasil wawancara dengan salah satu petugas di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik bahwa pelayanan pertanahan yang sering diajukan oleh pemohon adalah layanan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli. Peralihan hak tanah terbagi menjadi lima bagian yaitu jual beli, warisan, hibah, tukar menukar dan lelang. Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik, layanan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli, rata-rata dalam setiap harinya mencapai lebih dari 30 berkas pemohon.

Peralihan hak tanah melalui jual beli merupakan proses kegiatan pemindahan peralihan hak atas tanah dari pihak satu ke pihak yang lain melalui proses jual beli dengan perjanjian untuk mendapatkan hak status tanah. Proses peralihan kepemilikan sertifikat dilakukan di Badan Pertanahan Nasional. Sertifikat hak atas tanah merupakan dokumen penting untuk mendapatkan perlindungan hukum serta kepastian hukum pada suatu bidang tanah agar menghindari adanya konflik atau sengketa tanah. Seperti yang tercantum pada Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 1997 pasal 4 ayat 1 “untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum sebagaimana sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 huruf a kepada hak yang bersangkutan diberikan sertifikat hak atas tanah”.

Dalam pelaksanaan pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik masih terdapat kendala dari pemohon maupun pejabat publik yang bertugas. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti dengan beberapa pemohon yang mengajukan peralihan sertifikat hak atas tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik, menunjukkan masih adanya pemohon yang belum mengetahui persyaratan berkas yang harus dilengkapi dalam mengajukan sertifikat peralihan hak tanah. Sehingga membuat para pemohon harus kembali berulang kali untuk melengkapi persyaratan berkas dalam mengajukan permohonan peralihan hak atas tanah melalui jual beli. Hal tersebut ditegaskan dalam wawancara dengan Bapak Bayu selaku petugas bagian loket penerimaan berkas permohonan peralihan hak tanah, Bapak Bayu menyatakan bahwa:

“Kendala yang sering terjadi itu biasanya pemohon yang tidak mengerti syarat berkas yang harus dibawa. Kalau pemohon yang tidak diwakilkan atau dikuasakan oleh notaris seperti orang awam itu biasanya paling banyak yang gak tau persyaratannya. Ada juga pemohon yang sampai bolak balik kesini untuk melengkapi berkas, pemohon yang emosi juga ada, bahkan ada pemohon yang kami jelaskan sampai 1 jam agar mengerti berkas-berkas yang harus dibawa. Jadi ya kami sebagai petugas disini harus sabar dan telaten dalam menghadapi sikap pemohon yang berbedabeda”.

Kendala yang kedua dalam pelayanan permohonan peralihan hak atas tanah melalui jual beli yaitu proses penyelesaian sertifikat peralihan hak tanah masih tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut terjadi apabila pejabat terkait yang menangani proses peralihan hak tanah sedang tidak berada di kantor, sehingga membuat proses penyelesaian sertifikat

peralihan hak tanah menjadi terhambat. Hal ini merupakan bagian dari evaluasi kinerja di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik.

Dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik sebaiknya berpedoman pada standar-standar pelayanan dan mengacu pada pola pelayanan prima. Dengan menerapkan standar pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, tentunya kepuasan pemohon di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dapat terwujud. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Indrianti sebagai salah satu pemohon peralihan hak tanah jual beli, Ibu Indrianti menyatakan bahwa:

“Petugas di BPN Gresik ini orangnya ramah mbak, waktu itu saya tanya ke petugas loketnya tentang syarat berkas permohonan petugas disini sangat santun dan ramah ngasih tau berkas apa saja yang harus dibawa”.

Berdasarkan hal tersebut, kepuasan masyarakat akan muncul apabila aparat kinerja telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kinerja pelayanan publik dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik masyarakat akan menerima rasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Dari hasil uraian di atas, perlu dilakukan kajian mendalam untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat atas pelayanan pertanahan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul : **“Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Permohonan Sertifikat Peralihan Hak Tanah Melalui Jual Beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Permohonan Sertifikat Peralihan Hak Tanah Melalui Jual Beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik?”

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Permohonan Sertifikat Peralihan Hak Tanah Melalui Jual Beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya, memperdalam, dan memberikan sumbangsih ilmiah dalam pengetahuan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi semua pihak yang terlibat dan mempunyai kepentingan dengan masalah yang diteliti, yaitu:

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dan dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak atas tanah melalui jual beli

b. Bagi Universitas Negeri Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan referensi kepustakaan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang survei kepuasan masyarakat.

c. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan terkait tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan teori yang ada dan diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan penulis dengan hasil praktek di lapangan

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena Kabupaten Gresik merupakan kabupaten yang ditunjuk sebagai proyek percontohan pelayanan administrasi pertanahan terpadu dan masih adanya kendala-kendala dari pemohon maupun petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan sertifikat peralihan hak tanah seperti yang telah peneliti paparkan pada latar belakang penelitian.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data jumlah pemohon dari bulan Maret sampai September 2017 yang di rata-rata selama sebulan yaitu berjumlah 611 pemohon yang mendapat pelayanan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknikteknik *incidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 86

responden. Jumlah tersebut didapat dari perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder antara lain: data primer meliputi angket/kuesioner yang terdiri dari 22 item pertanyaan yang dibagikan kepada responden yang telah menerima layanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik, wawancara, observasi. Data Sekunder meliputi dokumentasi serta studi kepustakaan.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan statistik deskriptif. Dalam penelitian ini terdapat tiga tahap dalam teknis analisis data yaitu:

1. Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data maka hasil data yang telah diolah akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk mengetahui klasifikasi data. Adapun lima kategori yang telah ditentukan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Kriteria Intepretasi Skor

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

Sumber: Sugiyono, 2012

2. Pengorganisasian Data

Pada tahap ini terdapat tiga tahap yaitu mengitung skor jawaban item kuesioner, membuat kelas interval dan mennghitung skor jawaban responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

3. Penemuan hasil

Hasil dari perhitungan skor masing-masing indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase dan dilakukan kategorisasi sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Peneliti menggunakan metode skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh selama penelitian maka hasil yang diperoleh akan disajikan dalam tabel pada setiap indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014, sebagai berikut :

Tabel 2

Hasil Penilaian Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Skor Total	Skor Ideal	Prosentase Kepuasan	kategori
1	Pesyaratan	680	860	79,06%	Puas
2	Prosedur	982	1290	76,12%	Puas
3	Waktu Pelayanan	646	860	75,11%	Puas
4	Biaya/Tarif	678	860	78,83%	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	342	430	79,53%	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	1406	1720	81,74%	Sangat Puas
7	Perilaku Pelaksana	1391	1720	80,87%	Puas
8	Maklumat Pelayanan	679	860	78,95%	Puas
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	669	860	77,79%	Puas
Jumlah Keseluruhan		7473	9460	79,00%	Puas

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil keseluruhan pada setiap indikator , maka selanjutnya untuk mengukur kepuasan pemohon pelayanan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli dapat dilakukan menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Jawaban} &= \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{7473}{9460} \times 100\% \\
 &= 79,00\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat diketahui hasil keseluruhan prosentase skor jawaban variabel kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik yaitu sebesar 79% yang dinyatakan dalam kategori Puas. Yang mana hasil perhitungan skor jawaban pada setiap indikator dominan

dalam kategori memuaskan, adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 79,06% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Secara keseluruhan berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah menunjukkan indikator persyaratan pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik telah memberikan kemudahan pengurusan dan keterbukaan informasi mengenai persyaratan administratif dengan baik. Informasi persyaratan pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak jual beli dapat dilihat pada bagian belakang formulir permohonan. Pada bagian belakang formulir permohonan tersebut sudah tertera berkas apa saja yang harus dipenuhi oleh pemohon. Apabila pemohon merasa kesulitan dalam melengkapi berkas persyaratan, pemohon dapat bertanya melalui petugas loket pelayanan peralihan hak agar pemohon dapat mengetahui secara jelas.

2. Prosedur

Indikator prosedur dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 76,12% yang berada pada kriteria dalam penilaian kategori “Puas”. Kriteria penilaian puas pada indikator prosedur pelayanan menunjukkan bahwa pemohon yang telah selesai mengurus sertifikat peralihan hak mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas. Secara keseluruhan tingkat prosedur pelayanan peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dinyatakan memuaskan oleh pemohon.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 75,11% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Pada indikator waktu pelayanan memiliki nilai prosentase terendah berdasarkan nilai yang dihitung oleh peneliti, hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang diberikan kepada pemohon masih belum optimal dan dalam proses penyelesaian sertifikat peralihan hak tanah

terkadang masih belum sesuai dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan.

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 78,83% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan kuesioner, pemohon merasa biaya/tarif pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah yang dikeluarkan sudah sesuai dengan ketentuan jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak. Hal tersebut menandakan biaya atau tarif pelayanan yang dikeluarkan terjangkau dan wajar sesuai dengan jenis dan kategori pelayanan. Oleh karena itu indikator biaya/tarif pelayanan dalam permohonan sertifikat peralihan hak jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dinyatakan memuaskan oleh pemohon.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 79,53% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar dan peneliti olah, penilaian pemohon menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang telah diberikan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik kepada pemohon sudah sesuai dengan ketentuan dan mendapatkan pelayanan yang baik. Hasil proses penyelesaian data mengenai sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli sesuai dengan ketentuan dan keinginan pemohon. Sehingga pemohon merasa puas dalam pelayanan sertifikat peralihan jual beli yang telah diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 81,74% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Sangat Puas”. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar dan telah diolah oleh peneliti, sebagian besar responden memilih jawaban puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana yang terdiri dari pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan

permohonan sertifikat peralihan hak jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik telah memberikan pelayanan dengan baik. Pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik secara rutin memberikan diklat atau pelatihan kepada petugas atau pegawainya untuk mengembangkan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, sehingga pemohon merasa puas dengan kompetensi petugas yang telah diberikan. Pada indikator kompetensi pelaksana memiliki nilai prosentase tertinggi berdasarkan hasil penilaian yang dihitung oleh peneliti, sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik sudah sangat baik dan dinyatakan memuaskan.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 80,87% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, sebanyak 52,32% responden berjenis kelamin laki-laki dan 47,68% responden berjenis kelamin perempuan sebagian besar memilih jawaban puas. Hal tersebut menandakan bahwa dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak jual beli, perilaku petugas yang meliputi daya tanggap, kesopanan, keramahan dan keadilan petugas sudah sangat baik. Perilaku petugas sangat sopan dan ramah kepada pemohon apabila terdapat pemohon yang belum mengerti tentang persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Dan petugas secara adil dalam memberikan pelayanan serta tidak membeda-bedakan tingkat pendidikan, pekerjaan dan derajat pemohon. Oleh karena itu perilaku petugas dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dinyatakan sangat memuaskan oleh pemohon.

8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 78,95% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, penilaian pemohon menunjukkan bahwa pemohon merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dalam memberikan

pelayanan sertifikat peralihan hak memiliki tanggung jawab dan tingkat kesanggupan yang baik, sehingga dinyatakan dengan penilaian memuaskan oleh pemohon.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik memiliki nilai prosentase sebesar 77,79% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori "Puas". Nilai prosentase tersebut berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, yang mana hasil perhitungan dalam indikator ini menunjukkan bahwa pemohon merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik secara terbuka menerima pengaduan, saran, dan masukan dari pemohon. Petugas dengan terbuka menerima pengaduan dari pemohon melalui telepon maupun secara langsung. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pemohon akan dipertimbangkan sesuai dengan ketentuan dan kompetensi petugas. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik telah merespon penanganan pengaduan dari pemohon dengan baik. Sehingga dalam indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dinyatakan dengan penilaian memuaskan. Namun masih terdapat responden yang merasa bahwa pengaduan yang telah disampaikan belum mendapat respon atau jawaban dari petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Hal ini perlu adanya perbaikan dalam merespon pengaduan atau saran dari pemohon agar kepuasan masyarakat masih dapat terwujud.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik secara keseluruhan mendapatkan nilai prosentase sebesar 79% yang berada pada kelas interval 61-80% dan dinyatakan dalam kategori "Puas". Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu variabel kepuasan masyarakat. Pengukuran survei kepuasan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 yang terdapat 9 indikator, antara lain persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dari 9 indikator tersebut, terdapat 8 indikator yang mendapatkan nilai dengan kategori puas yaitu indikator

persyaratan sebesar 79,06%, prosedur sebesar 76,12%, waktu pelayanan sebesar 75,11%, biaya/tarif sebesar 78,83%, produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 79,53%, Perilaku Pelaksana sebesar 80,87%, maklumat pelayanan sebesar 78,95%, serta penanganan pengaduan saran dan masukan sebesar 77,79%. Dan terdapat satu indikator yang mendapatkan nilai sangat puas yaitu indikator kompetensi pelaksana sebesar 81,74%, indikator ini memiliki nilai prosentase tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan. Sedangkan indikator yang memiliki prosentase terendah yaitu indikator waktu pelayanan dengan prosentase sebesar 75,11% hal ini dikarenakan dalam proses penyelesaian sertifikat peralihan hak tanah jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik masih tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

SARAN

Berdasarkan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik secara keseluruhan mendapatkan nilai memuaskan dari pemohon. Namun terdapat indikator yang harus diperhatikan lagi oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik agar dapat mempertahankan indikator yang mendapatkan nilai puas dan dapat memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi. Adapun saran dari peneliti untuk dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan pelayanan, sebagai berikut:

1. Terkait dengan persyaratan pelayanan yaitu masih banyaknya pemohon yang tidak mengetahui berkas persyaratan, maka pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik perlu memperhatikan dan memperjelas lagi terkait dengan persyaratan permohonan dengan melakukan sosialisasi agar pemohon lebih mudah memahami dan dapat mempermudah pemohon dalam melengkapi berkas persyaratan sehingga pemohon tidak kembali berulang kali dalam melengkapi berkas permohonan.
2. Terkait dengan waktu pelayanan, yaitu proses penyelesaian sertifikat terkadang masih tidak sesuai dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan. Diharapkan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dapat menyelesaikan sertifikat peralihan hak sesuai dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan, misalnya dengan cara lebih menekankan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, serta kinerja pegawai lebih ditingkatkan lagi dan melakukan perbaikan sistem dalam menyelesaikan sertifikat tanah.

3. Terkait dengan responsifitas petugas dalam merespon pengaduan, saran dan masukan dari pemohon, diharapkan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik perlu memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan yang lebih baik lagi agar dalam merespon pengaduan pemohon dapat berjalan dengan baik dan optimal.
4. Petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga kepuasan masyarakat nantinya masih dapat terwujud dan menjadi sangat puas.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dosen-Dosen yang telah membimbing dalam penulisan jurnal ini, antara lain:

- a) Para Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa
- b) Fitrotun Niswah S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing
- c) Dra. Meirinawati., M.AP. dan Eva Hany Fanida S.AP., M.AP. selaku Dosen Penguji
- d) M. Farid Ma'ruf S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Andi Yogyakarta: Yogyakarta
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Moenir, H A S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Potlak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Tiga, Jakarta: Andi
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pembuat Akta Tanah

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional

Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jurnal :

Hermawan, Wawan., Dedi, & Parulian. 2016. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Volume 9, No. 1*. <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jikk/article/download/13346/10025>. Diakses pada 21 September 2017

Romiatun. 2015. Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang. http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/08/JURNAL-MIA.pdf . Diakses pada 20 September 2017

Website :

<https://www.bpn.go.id> diakses pada tanggal 10 April 2017 Pukul 16.00 WIB.

<http://www.indonesiakoran.com/> diakses pada tanggal 20 September 2017

<https://sipp.menpan.go.id/pelayananpublik/bpn/standar-pelayanan-peralihan-hak-atas-tanah-jual-beli> diakses pada tanggal 10 Oktober 2017

<https://bisnis.liputan6.com/read/2408727/gresik-jadi-proyek-percontohan-pelayanan-administrasi-pertanahan> diakses pada tanggal 18 Oktober 2017