

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LARASITA (LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKAT TANAH) STUDI HAK JUAL BELI KECAMATAN PONOROGO

Mega Rouzana Auliya Rahma

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
auliya.mega12@gmail.com

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) merupakan salah satu inovasi dibidang layanan administrasi pertanahan yang sesuai Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 18 Tahun 2009 tentang Larasitadi lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional. Larasita adalah bantuan jasa yang bersistem jemput bola ataupun *mobile service* dengan menggunakan teknologi serta kendaraan bermotor. Pelayanan ini menggunakan sistem *online* atau komputerisasi sehingga mampu melakukan *transfer* dan komunikasi data kepada *server* yang ada di setiap badan pertanahan. Penelitian ini bertujuan guna menjabarkan secara konkret bagaimana Kualitas Pelayanan Program Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) Studi Hak Jual Beli Kecamatan Ponorogo. Metode penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 53 orang dari jumlah populasi 112 pelanggan dengan mengenakan teknik *Accidental Sampling*. Adapun definisi operasional variabel yakni melalui dimensi kualitas layanan menurut Hardiyansyah (2011), meliputi: bukti fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan dan empati. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, angket, observasi serta dokumentasi. Sedangkan, untuk metode analisis data menggunakan analisis kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangible*/ bukti fisik memperoleh presentase sebesar 77,92%, indikator *reliability*/kehandalan memperoleh presentase 81,98%, indikator *responsiveness*/daya tanggap memperoleh 75,34%, indikator *assurance*/jaminan memperoleh 76,69%, dan indikator *empathy*/empati memperoleh 83,69%. Secara keseluruhan kualitas pelayanan program Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) studi hak jual beli Kecamatan Ponorogo memperoleh presentase sebesar 78,91% yang terletak pada golongan "Puas atau berkualitas".

Kata Kunci: Program Larasita, Pelayanan Hak Jual Beli, Kualitas Pelayanan

Abstract

Larasita (The People's Service for Land Certificates) is one of the innovations in the field of land administration services in accordance with the Regulation of the Head of the National Land Agency of the Republic of Indonesia No. 18 of 2009 concerning Larasita within the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning or the National Land Agency. Larasita is a service assistance with a ball pick-up system or mobile service using technology and motorized vehicles. This service uses an online or computerized system so that it is able to transfer and communicate data to servers in each land agency. This study aims to describe in a concrete way how the Service Quality of the Larasita (The People's Service for Land Certificates) Program Study of Sale and Purchase Rights in Ponorogo District. The research method used is descriptive research and quantitative approach. This research took a sample of 53 people from a total population of 112 customers using the Accidental Sampling technique. The operational definition of variables, namely through the dimensions of service quality according to Hardiyansyah (2011), includes: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data collection techniques include interviews, questionnaires, observation and documentation. Meanwhile, the data analysis method used descriptive quantitative analysis. The results showed that the tangible indicator/physical evidence obtained a percentage of 77.92%, the reliability/reliability indicator obtained a percentage of 81.98%, the responsiveness indicator obtained 75.34%, the assurance indicator obtained 76.69%, and the empathy indicator got 83.69%. Overall, the quality of Larasita (The People's Service for Land Certificates) program study of buying and selling rights services in Ponorogo sub-district obtained a percentage of 78.91% which was in the "Satisfied or quality service".

Keywords: Larasita Program, Buying and Selling Rights Service, Service Quality

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pemerintah berperan penting dalam menyediakan dan memberikan pelayanan bagi masyarakat. *“The government is an organization through which an institution is tasked with providing information and providing services to the public”* yang berarti pemerintah merupakan organisasi yang melalui suatu lembaga bertugas untuk memberikan informasi dan memberi layanan kepada masyarakat, lalu sebagai hasilnya pelanggan memberikan penilaian mereka terhadap kinerja yang diberikan (Ernani, 2014:104).

“Public service is the provision of the services performed by the government as state officials to meet the needs of the community (the public) in accordance with relevant regulations” berarti layanan publik adalah penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pejabat negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang relevan (Ernani, 2014:107). *“Therefore the service process takes place on a regular and continuous basis, covering the entire life of the organization in society. The intended process is carried out in relation to the mutual fulfillment of needs between the recipient and the service provider”* yang berarti proses pengabdian layanan yang mencakup seluruh kehidupan berlangsung secara berkala dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi di masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan bersama antara penerima dan penyedia layanan (Sri Muryani dkk, 2017:344). Melalui definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik ialah meliputi seluruh kegiatan yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan harus lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat dibandingkan dengan kebutuhan pribadinya karena pada hakikatnya tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi rasa “puas” bagi masyarakat. Definisi kepuasan pelanggan atau masyarakat ialah penilaian purnabeli dengan memilih alternatif untuk dapat memberikan hasil yang sama maupun melebihi dari harapan pelanggan. Namun sebaliknya, ketidakpuasan muncul dikarenakan hasil yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan (Edward, 2010:5). Dalam memberikan jasa (pelayanan) kepada masyarakat instansi penyedia pelayanan publik harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakter berkaitan dalam memenuhi

persyaratan (Alfi & Nur, 2017: 233). *“Service quality is the result of the comparison made by customers about what they feel service firms should offer, and perceptions of the performance of firms providing the services.”* yang berarti bahwa kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan yang dibuat oleh pelanggan tentang apa yang menurut mereka harus ditawarkan oleh perusahaan jasa dan persepsi kinerja perusahaan yang menyediakan layanan (Rashed & Tabassum, 2014:3). Kualitas layanan di definisikan menjadi tiga yaitu kualitas fisik, kualitas interaktif dan kualitas perusahaan (citra). Kualitas fisik berkaitan dengan aspek layanan yang berwujud. Kualitas interaktif berkaitan pada komunikasi dua arah yang terjadi antara pelanggan dan penyedia layanan. Sedangkan kualitas perusahaan mengacu pada “citra” yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan (Gi-Du & Jeffrey, 2004:268). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi mengenai baik dan buruknya suatu layanan yang akan diberikan.

Salah satu tantangan yang harus dihadapi organisasi layanan saat ini adalah menyediakan layanan berkualitas tinggi secara konsisten. Hal ini merupakan faktor yang paling penting dalam pembentukan kredibilitas dan reputasi organisasi di mata publik. Dengan memberikan layanan yang berkualitas tinggi maka memiliki efek yang menguntungkan bagi organisasi. *“One of the most significant challenges facing services organizations today is to provide consistently high quality services. The delivery of consistent service quality is arguably the most vital factors that contribute to the establishment of credibility and reputation of the organizations in the eyes of the public”* yang berarti salah satu tantangan paling signifikan yang dihadapi organisasi layanan saat ini adalah menyediakan layanan berkualitas tinggi secara konsisten. Kualitas layanan yang konsisten bisa dibidang merupakan faktor paling vital yang berkontribusi pada pembentukan kredibilitas dan reputasi organisasi di mata publik. (Safiek dkk, 2011:123).

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011) dibagi jadi tiga kategori, yakni: pelayanan produk, administrasi serta jasa. Menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

“Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi,

kepemilikan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya”.

Dalam penelitian ini, salah satu jasa atau pelayanan administratif yang dimaksud adalah layanan administrasi pertanahan yang diurus langsung oleh Badan Pertanahan Nasional. Tanah adalah faktor yang berarti bagi kehidupan publik. Hal ini ditinjau dari bermacam segi, antara lain: dari segi ekonomi, kemasyarakatan, ketatanegaraan serta budaya (Rudy, 2017:2). Sehubungan dengan hal tersebut, kebutuhan primer masyarakat semata-mata bukan hanya berupa kebutuhan pakaian dan kebutuhan makanan, tetapi kebutuhan akan rumah sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan, rasa aman dan nyaman. Kebutuhan primer ini berkaitan dengan mempertahankan hidup secara layak (Nibras Nada, Kompas 2020).

Seiring bertambahnya populasi masyarakat juga dapat menimbulkan berbagai macam persoalan mengenai pertanahan. Salah satu contohnya adalah dalam mendirikan suatu tempat tinggal harus memperhatikan status dan kondisi tanah tersebut. Di mata hukum, pengakuan hak dari seseorang atau sekelompok orang haruslah didasari pada pembuktian yang sah. Tanpa adanya bukti yang sah, maka tidak dapat membuat pengakuan di mata hukum mengenai hak milik tanah yang dimaksudkan. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang mengabaikan mengenai pentingnya hal tersebut.

Kabupaten Ponorogo memiliki luas wilayah 2.563 m² dengan 21 kecamatan. Kondisi topografi yang bervariasi mempengaruhi minat masyarakat untuk melakukan kegiatan administrasi pertanahan. Salah satunya disebabkan oleh jarak tempuh dan adanya kesibukan di hari kerja. Untuk mengatasi hal di atas, maka peran dari pemerintah sangatlah dibutuhkan. Salah satunya yaitu untuk memenuhi kepentingan administrasi di bidang pertanahan bagi masyarakat. Dalam hal ini, Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki inovasi di bidang pelayanan yakni memperkenalkan program Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah). Larasita yaitu pembaharuan dari BPN RI yang ditujukan kepada publik untuk mencukupi kebutuhannya. Selanjutnya, bertujuan untuk pengembangan dalam pengelolaan di bidang pertanahan (Peraturan BPN RI tentang Larasita No. 18 Tahun 2009).

Terobosan ini dijalankan sejak Mei 2009 selaras dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 18 Tahun 2009 tentang Larasita di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Bentuk dari layanan

ini menggunakan teknologi modern yakni secara *online*, sehingga mampu melakukan *transfer* dan komunikasi data kepada *server* yang ada di Badan Pertanahan. Program ini digelar secara nasional kemudian diterapkan di setiap BPN yang ada di kabupaten atau kota dengan ditunjang tersedianya unit mobil Larasita. Dalam pelaksanaannya, menggunakan sistem keliling setiap kecamatan secara berkala. Dengan cara ini tentunya agar masyarakat secara langsung memperoleh pelayanan yang tepat, cepat serta berkualitas. *“The purpose public service is to give satisfaction the community in receiving services from the land agency office in managing land certificates so community satisfaction is achieved”* yang berarti tujuan layanan publik adalah untuk memberikan kepuasan masyarakat dalam mengelola sertifikat tanah sehingga kepuasan masyarakat tercapai (Sahrudin & Liwaul 2019:171).

Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ponorogo hingga sekarang masih aktif hanya melakukan 4 (empat) inovasi layanan terhitung dari diturunkannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.18 Tahun 2009 tentang Larasita. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Ir. Dedy Abdullatif, M.T, selaku Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ponorogo, sebagai berikut:

“Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo sampai saat ini mampu menerapkan program Larasita dengan empat layanan yaitu meliputi peralihan hak jual beli, peralihan hak waris, peralihan hak hibah dan peralihan hak pembagian hak bersama. (Hasil wawancara tanggal 7 November 2017)

Adapun dari ke empat layanan yang dilakukan BPN Kabupaten Ponorogo pelayanan yang paling banyak atau paling sering ditangani di setiap bulannya adalah peralihan hak jual beli. Hal ini sesuai dengan laporan bulanan pelaksanaan Larasita di BPN Kabupaten Ponorogo pada Tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 1
Laporan Larasita Badan Pertanahan Nasional (BPN)
Kabupaten Ponorogo Tahun 2017

PERALIHAN HAK				
Bulan	Jual Beli (JB)	Waris (WRS)	Hibah	Peralihan Hak Bersama (PHB)
Januari	24	3	0	1
Februari	17	10	0	1
Maret	20	9	6	10
April	18	17	1	14
Mei	21	12	4	7
Juni	23	13	1	5

Juli	25	10	3	7
Agustus	15	11	6	4
September	39	14	10	5
Oktober	10	9	5	12
November	11	10	2	5
Desember	12	9	2	3
Jumlah	235	127	40	74

Sumber: Laporan larasita BPN Kabupaten Ponorogo

Banyaknya pelanggan peningkatan peralihan hak jual beli dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Bapak Agung selaku *staff* dari program Larasita di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo, sebagai berikut:

“Pelayanan yang paling banyak atau yang paling sering ditangani dalam program Larasita ini yaitu mengenai peralihan hak jual beli mbak. Dapat dilihat langsung pada laporan setiap bulannya mbak”.(Hasil wawancara tanggal 7 November 2017).

Menurut Undang-undang Pokok Agraria (UUPA) “Hak jual beli adalah proses yang dapat menjadi bukti adanya peralihan hak dari penjual kepada pembeli sebagai pemilik baru”. Akan tetapi, penerapan layanan ini masih adanya kendala yang menghambat proses pelayanan seperti kurangnya konektivitas internet komputerisasi kantor pertanahan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Agung selaku *staff* dari program Larasita di BPN Kabupaten Ponorogo pada tanggal 27 November 2017, sebagai berikut:

“Kan begini mbak, kita sebagai pemberi pelayanan kan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, akan tetapi infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi terutama di mobil Larasita ini belum tersedia. Terutama mengenai koneksi internet, jadi dapat dikatakan kita masih menggunakan cara manual.

Dari pernyataan diatas, Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ponorogo telah mematuhi aturan yang ada untuk mempermudah layanan terkait perserifikatan bagi masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat persoalan sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut terkait kualitas pelayanan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogo. Maka, judul yang dipilih oleh peneliti adalah **“Kualitas Pelayanan Program Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) Studi Hak Jual Beli Kecamatan Ponorogo”**.

METODE

Metode yang dikenakan di penelitian ini ialah dengan pemaparan (deskriptif) dan kuantitatif. Penelitian ini memilih tempat di salah satu kecamatan yang merupakan bagian dari Kabupaten Ponorogo, yaitu Kecamatan

Ponorogo. Hal ini didasari karena Kecamatan Ponorogo ini merupakan kecamatan dengan luas wilayah dan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Ponorogo.

Menurut Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa populasi dalam penelitian ialah daerah atau wilayah yang memiliki objek/subyek karakteristik yang sesuai dengan ketetapan dari pengamat. Dalam penelitian ini menggunakan populasi yakni seluruh pelanggan pelayanan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogo diambil selama enam bulan terakhir (juli-desember 2017) sebanyak 112 pelanggan.

Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yang termasuk dalam kategori *nonprobability sampling*. Yakni teknik pengumpulan sampel yang tidak mempunyai kemungkinan yang sama pada setiap unsur populasi untuk dipilih yang kemudian dijadikan sampel (Sugiyono, 2006). Lalu, menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana cara menentukan sampelnya bersumber pada berbetulan, yakni siapapun yang kebetulan bertemu langsung dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, apabila sesuai sebagai sumber data (Sugiyono, 2006). Cara ini digunakan karena jumlah pelanggan pelayanan program Larasita studi hak jual beli di Kecamatan Ponorogo tidak menentu di setiap harinya. Maka dari itu, pelanggan yang bertemu dengan pengamat serta cocok dengan sumber data akan dijadikan sebagai sampel.

Adapun sampel yang dikenakan yakni pelanggan pelayanan program Larasita studi hak jual beli di Kecamatan Ponorogo. Jumlah populasi 112 pelanggan. Dari total populasi itu, untuk memperoleh jumlah sampel maka mengenakan rumus *Slovin* dengan tingkatan kesalahan atau kekeliruan 10%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n=Ukuran Sampel

N=Ukuran Populasi

e=Tingkatan Kekeliruan Dalam Memutuskan Sampel (tingkatan kekeliruan sampling ini yakni 10%)

Sehingga apabila dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *Slovin* diatas, maka mendapatkan hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{112}{1 + 112(0,1)^2} = \frac{112}{2,12} = 53$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh 53 sampel, jadi peneliti akan menggunakan 53 sampel pelanggan pada program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogo.

Dalam penelitian ini terdapat satu tipe variabel yaitu variabel independen. Sugiyono (2006) menyebutkan definisi variabel independen ialah variabel yang dapat

menyebabkan munculnya variabel terikat (dependen). Variabel independen dalam penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan.

Dengan pengertian diatas maka dijabarkan parameter atau indikator yang cocok dengan variabel yang dikenakan. Adapun indikator atau parameter yang dikenakan yakni melalui dimensi kualitas layanan menurut Hardiyansyah (2011), yang terdiri dari:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah fasilitas yang dipakai perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Meliputi: fasilitas fisik, sarana dan prasarana, dan pegawai. Sarana dan prasarana dapat menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (Prasetyo & Dhiyah, 2019:52). Adapun indikator yang dilihat meliputi:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.Indikator ini juga mencerminkan kompetensi dari penyedia layanan dan oleh sebab itu dapat memengaruhi kepercayaan (Norizam & Nor, 2010:354).
2. Keandalan (*Reliability*) yakni kecakapan pegawai dalam memberi layanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun indikator yang dilihat:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yakni kecakapan pegawai dalam memberikan respon kepada pelanggan dengan tanggap. Memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan mengembangkan layanan berdasarkan umpan balik responsif sehingga dapat meningkatkan kepuasan layanan dan juga kepercayaan (Norizam & Nor, 2010: 354). Adapun indikator yang dilihat:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan

- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direpson oleh petugas.
4. Jaminan (*Assurance*) yakni kecakapan pegawai perusahaan dalam menimbulkan rasa percaya dan keyakinan dari pelanggan, meliputi kesopansantunan pegawai serta sifat dapat dipercaya. Adapun indikator yang dilihat:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 5. Empati (*Empathy*) yakni kecakapan pegawai memberikan atensi untuk pelanggan yang bersifat pribadi. Adapun indikator yang dilihat:
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan data primer dan data sekunder. Meliputi: wawancara, angket, observasi dan dokumentasi. Kuesioner diberikan kepada pelanggan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogosejumlah 53 orang, wawancara dilakukan dengan petugas jaga atau tim Larasita, serta observasi yakni peneliti terjun ke tempat penelitian untuk memperhatikan secara langsung obyek yang diteliti. Observasi dilaksanakan di tahap awal penelitian, guna mendapatkan keterangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogoyang dimanfaatkan untuk bahan penelitian.

Uji instrument yang dikenakan yakni uji validitas serta uji reliabilitas dengan memanfaatkan aplikasi *SPSS for windows versi 24*. Analisis data mengenakan analisis kuantitatif deskriptif yang dikategorikan menjadi tiga tahapan, antara lain: pengolahan informasi/data, pengorganisasian informasi/data serta temuan hasil.

1. Tahap pengolahan informasi/data ialah proses memasukkan data kedalam tabel frekuensi yang

sebelumnya telah dikelompokkan ke dalam sub-sub yang sudah ditentukan. Adapun data dari hasil kuesioner dibagi menjadi lima golongan, yakni :

- a. Jawaban Sangat Tidak Puas (STP) mendapat nilai 1.
 - b. Untuk Tidak Puas (TP) memperoleh nilai 2.
 - c. Untuk Ragu-ragu (RG) mendapat skor 3.
 - d. Jawaban Puas (P) memperoleh skor 4.
 - e. Jawaban Sangat Puas (SP) mendapat skor 5.
2. Tahapan pengorganisasian informasi/data terdapat empat tahap yakni menjumlahkan skor item kuesioner mengenakan rumus berikut:

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

Keterangan:

f = Jumlah Jawaban Responden

N = Jumlah Responden

P = Persentase Total Responden

Selanjutnya, pembuatan kelas interval dengan tujuan mempermudah penentuan kategori skor yang didapat dari variabel sebelumnya. Skor ini akan dijabarkan dalam bentuk persentase (%). Sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2
Kriteria Interpretasi Skor

No	Nilai Interval	Golongan
1	0%-20%	Sangat Tidak Puas (STP)
2	21%-40%	Tidak Puas (TP)
3	41%-60%	Ragu-ragu (RG)
4	61%-80%	Puas (P)
5	81%-100%	Sangat Puas (SP)

Sumber: Riduwan, 2010

Berikutnya, perhitungan skor jawaban dari responden untuk mengetahui presentase jawaban responden untuk masing-masing indikator serta skor total untuk masing-masing sub indikator dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Jumlah skor yang diperoleh = hasil dari penjumlahan skor tiap-tiap indikator item dalam kuesioner.

Jumlah skor ideal = skor tertinggi x jumlah item pernyataan x jumlah responden (skor tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dalam setiap item indikator kemudian dikalikan dengan jumlah responden).

Setelah itu, menstabilisasi data yakni memasukkan data-data yang telah diolah dan diberi kode ke dalam tabel-tabel. Pada tahap terakhir ialah penemuan hasil. Tahap ini hasil untuk setiap indikator dinyatakan dalam bentuk presentase kemudian dikategorikan sesuai kelas

interval. Perhitungan peritem pada setiap indikator juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir, guna menentukan kategori penentuan pada setiap indikator dalam bentuk presentase. Nilai presentase tersebut dinyatakan dalam bentuk kata-kata kemudian dideskripsikan agar mudah untuk dipahami. Dalam hal ini, deskripsi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogobersumber dari keterangan informan yang sudah di hitung dan dikerjakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Konsep Program Larasita

Badan Pertanahan Nasional memiliki inovasi di bidang pelayanan sebagai langkah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) merupakan salah satu inovasi dibidang layanan administrasi pertanahan yang sesuai Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 18 Tahun 2009 tentang Larasita di lingkungan kementerian agraria dan tata ruang/badan pertanahan nasional. Larasita ini ialah bantuan jasa yang bersistem jemput bola dengan menggunakan teknologi serta kendaraan bermotor. Pelayanan ini menggunakan sistem komputerisasi sehingga mampu melakukan transfer dan komunikasi data kepada server yang ada di setiap badan pertanahan. Sistem jemput bola ini telah memiliki jadwal tiap bulan untuk berkeliling pada tiap-tiap kecamatan yang ada di Kabupaten Ponorogo. Selain itu, program ini juga turut berpartisipasi di setiap kegiatan masyarakat seperti grebeg pasar. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo sampai saat telah menjalankan program Larasita dengan empat layanan yaitu meliputi peralihan hak jual beli, peralihan hak waris, peralihan hak hibah dan peralihan hak pembagian hak bersama dengan pelayanan yang paling dominan yakni peralihan hak jual beli. Namun, pada pelaksanaannya program ini masih terdapat hambatan yaitu kurangnya konektivitas internet atau Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Pemaparan Karakteristik Infoman

Dalam penelitian ini data disajikan dengan menggolongkan responden menjadi empat karakteristik, yakni gender/jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir serta profesi. Berdasarkan data yang diolah, membuktikan bahwa dari karakteristik gender/jenis kelamin didominasi oleh responden perempuan yaitu sebesar 54,71% dan untuk jenis kelamin laki-laki 45,28%. Dilihat dari segi umur, paling banyak yakni responden yang berumur >40 tahun sebesar 24,52%, usia 36-40 tahun sebanyak 20,75%, 31-35 tahun yaitu 22,64%, yang rendah ialah yang

berumur antara 20-25 tahun sebesar 16,98% serta 26-30 tahun sebesar 15,09%. Responden dengan karakteristik pendidikan terakhir paling banyak yakni dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA sebesar 37,73% dan terendah 3,77% yakni pendidikan terakhir S2 ke atas. Sedangkan, berdasarkan profesi paling banyak yakni wiraswasta/usahawan 32,07% paling rendah yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 3,77%.

c. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, peneliti akan membahas dengan menggunakan teori menurut menurut Hardiyansyah (2011). Berikut ini penjelasannya:

1) **Tangible/Bukti fisik**

Data perhitungan penelitian yang dihasilkan dalam penelitian ini jika dilihat dari kategori *tangible*/bukti fisik dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3

Perhitungan Skor Pernyataan pada Indikator Tangible/Bukti Fisik

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Presentase	Kategori
Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	221	83,39%	Sangat Puas
Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	220	83,01%	Sangat Puas
Kemudahan dalam proses pelayanan	200	75,47%	Puas
Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan	176	66,41%	Puas
Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	207	78,11%	Puas
Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	215	81,13%	Sangat Puas
Total	1239	77,92%	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Dari data diatas terlihat bahwa total skor yang didapat dari penjumlahan skor tiap-tiap item pernyataan dalam indikator ini ialah sebesar 1239. Sementara jumlah skor ideal indikator *tangible*/bukti fisik adalah $5 \times 6 \times 53 = 1590$

yang diperoleh dari jumlah skor ideal = skor tertinggi x jumlah item pernyataan dalam setiap indikator x jumlah responden. Sehingga untuk mendapatkan presentase perhitungan skor jawaban responden dilakukan perhitungan sebagai berikut:

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

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{1239}{1590} \times 100\% = 77,92\%$$

Berdasarkan hasil yang diperoleh, terlihat skor pada indikator *tangible*/bukti fisik dengan enam item pernyataan memperoleh nilai 77,92%. Sehingga jika hasil tersebut menduduki kelas interval terletak pada 61%-80% yakni **Puas**. Dari keenam item pernyataan yang ada, nilai yang paling dominan berada di item pernyataan nomor satu yakni penampilan petugas dalam melayani pelanggan dengan nilai 83,39%. Walaupun termasuk dalam kategori memuaskan, tetapi masih ditemukan petugas yang mengenakan celana jeans dan sandal pada saat berkegiatan. Selanjutnya, kenyamanan tempat pelayanan menunjukkan presentase yang sangat baik, tetapi masih terbatasnya kursi plastik yang disediakan petugas untuk pelanggan yang menunggu antrian. Pada aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan juga menjadi salah satu faktor dalam penentuan kualitas pelayanan. Mendapatkan hasil yang baik meskipun belum maksimal, disebabkan karena kurangnya informasi yang jelas mengenai layanan yang tersedia, syarat-syarat yang harus dipenuhi serta tidak adanya nomor antrian. Sedangkan, untuk nilai presentase terendah yakni 66,41% ialah kedisiplinan petugas di item pernyataan nomor empat. Hal ini dipengaruhi adanya keterlambatan dari petugas sehingga pelanggan harus menunggu, sebagaimana diakui oleh Bapak Sutadji bahwa:

“Tidak jarang memang petugas datang terlambat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Saat pelanggan datang sering kali petugas belum datang, sehingga pelanggan harus menunggu. Apalagi setiap orang punya kesibukan sendiri-sendiri ya mbak dengan harus menunggu seperti itu berarti sama saja dengan membuang waktu”.

Kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan sudah cukup baik. Hal ini terbatas pada empat layanan yang diterapkan oleh BPN Kabupaten Ponorogo. Pernyataan penggunaan alat bantu oleh petugas dalam pelayanan, pelanggan merasa sangat puas karena terdapatnya alur pelayanan yang ditempelkan pada meja kayu di dalam mobil meskipun belum tersedianya brosur yang berisikan informasi lengkap mengenai program ini.

Pada indikator ini terlihat bahwa keseluruhan nilai item pernyataan mendapatkan hasil yang memuaskan,

hal ini menunjukkan bahwa layanan Larasita sebagian besar sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dengan melakukan peningkatan layanan secara kontinu demi terciptanya pelayanan yang lebih maksimal.

2) *Reability/Kehandalan*

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini bilamana dilihat dari *reability/kehandalan* dapat dijabarkan, yakni:

Tabel 4
Perhitungan Skor Pernyataan pada Indikator
Reability/Kehandalan

Pernyataan	Jumlah Skor	Presentase	Kategori
Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	217	81,88%	Sangat Puas
Memiliki standart pelayanan yang jelas	212	80%	Puas
Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	221	83,39%	Sangat Puas
Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu	219	82,64%	Sangat Puas
Total	869	81,98%	Sangat Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Berdasarkan hasil diatas, skor total dari penjumlahan skor tiap-tiap item pernyataan pada indikator *reability/kehandalan* sebesar 869. Sedangkan, skor ideal didapat dari skor tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dalam setiap indikator dikalikan lagi dengan jumlah responden memperoleh hasil $5 \times 4 \times 53 = 1060$. Sehingga untuk memperoleh skor jawaban responden dalam bentuk presentase (%) maka dapat dihitung, yaitu:

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

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{869}{1060} \times 100\% = 81,98\%$$

Setelah memperoleh skor jawaban, dapat diketahui bahwa nilai dari *reability/kehandalan* dengan empat item pernyataan mendapatkan presentase 81,98%. Jika nilai itu diletakkan di kelas interval maka di 81%-100% yaitu **Sangat Puas**. Nilai paling tinggi yaitu pada item

pernyataan nomor tiga sebesar 83,39% atau berada pada kategori sangat memuaskan. Namun, petugas masih menggunakan cara-cara manual seperti mencatat data pelanggan dilaptop dan dibuku daftar-daftar isian atau buku-buku yang lain, Sehingga belum bisa melakukan *entry* data secara online. Hal ini dikarenakan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di mobil Larasita belum tersedia, khususnya koneksi internet.

Kecermatan petugas dalam pelayanan sudah baik meskipun petugas mobil Larasita hanya dapat melakukan pengecekan awal mengenai kelengkapan persyaratan berkas, proses selanjutnya tetap dilakukan di badan pertanahan. Perihal item pernyataan kejelasan standart pelayanan mendapat presentase terendah yakni sebesar 80%. Hal ini dipengaruhi kurangnya pemahaman pelanggan secara jelas. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sutadji sebagai berikut:

“Kalau menurut saya, belum semua pelanggan mengetahui dan memahami secara jelas standart pelayanan mbak. Tetapi seharusnya perlu diberikan pemahaman oleh mengenai standart pelayanan yang baik seperti apa”.

Pernyataan terkait keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik tetapi belum terealisasi secara maksimal. Dikarenakan proses pengecekan data belum berbasis komputerisasi kantor pertanahan (KKP). Meskipun indikator ini tergolong kedalam kategori yang memuaskan, tetapi masih diperlukannya strategi untuk meningkatkan kualitas kemampuan petugas dengan tujuan meminimalisir penilaian negatif dari masyarakat.

3) *Responsiveness/Daya Tanggap*

Berdasarkan data yang telah dihitung dan dihasilkan di penelitian ini apabila diperhatikan dari *responsiveness/ daya tanggap* dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 5
Perhitungan Skor Pernyataan pada
Indikator *Responsiveness/Daya Tanggap*

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Presentase	Kategori
Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	207	78.11%	Puas
Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	191	72,07%	Puas

Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	197	74,33%	Puas
Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	204	76,98%	Puas
Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu	200	75,47%	Puas
Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	199	75,09%	Puas
Total	1198	75,34%	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Dari data tabel diatas, hasil dari penjumlahan skor tiap-tiap item pernyataan indikator *responsiveness* ini mendapatkan hasil sebesar 1198. Sementara itu, skor ideal = skor tertinggi x jumlah item pernyataan dalam setiap indikator x jumlah responden mendapatkan skor sebesar 1590 (5x6x53=1590). Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai dalam bentuk persen (%) dari menghitung skor pernyataan yakni dengan perhitungan berikut:

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

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{1198}{1590} \times 100\% = 75,34\%$$

Selanjutnya, setelah dilakukan perhitungan, terlihat skor dari *responsiveness*/daya tanggap mendapatkan hasil 75,34%. Kemudian, jika nilai itu dikategorikan berdasarkan kelas interval maka terletak di 61%-80% yang memiliki arti **Puas**. Skor paling tinggi yaitu kemampuan petugas dalam memberikan respon kepada pelanggan di pernyataan nomor satu yakni 78,11%. Pernyataan ini didukung dengan hasil penelitian di lapangan, dimana petugas tidak hanya merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan saja tetapi juga merespon pelanggan yang ingin berkonsultasi mengenai pertanahan kepada petugas. Akan tetapi, masih terbatasnya layanan yang diterapkan di mobil Larasita Kabupaten Ponorogo. Nilai terendah terdapat di item kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan dengan nilai 72,07%. Hal menjadi penyebabnya karena penyelesaian pelayanan berkas harus dilakukan di badan pertanahan sehingga tidak dapat diselesaikan ditempat dan pada saat itu. Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti diketahui bahwa di BPN Kabupaten Ponorogo

semua kegiatan belum berjalan secara sistem *online* sehingga *transfer* data harus dilakukan secara manual di badan pertanahan. Hal ini selaras dengan pernyataan dari Ibu Nurjanah selaku *staff* Larasita juga menegaskan:

“Iya jadi karena belum bersistem komputerisasi jadi ya tetap diproses dikantor, jadi ya masyarakat harus menunggu sehari untuk dapat mengambil berkas yang sudah jadi”.

Mengenai pernyataan ketepatan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik hanya saja tidak semua pelanggan paham mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan. Selain itu, kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan memperoleh nilai yang baik meskipun di dalam mobil Larasita hanya melakukan pengecekan awal mengenai kelengkapan persyaratan berkas, untuk proses selanjutnya akan dicocokkan secara manual dengan data asli di badan pertanahan. Berkaitan dengan pernyataan ketepatan waktu petugas belum sepenuhnya maksimal, dikarenakan pada umumnya pelanggan harus menunggu satu hari untuk mendapatkan kembali berkas yang diajukan kepada petugas. Item pernyataan petugas merespon semua keluhan pelanggan berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan petugas merespon dengan baik apabila pelanggan datang untuk sebatas mencari informasi mengenai pertanahan.

Sehubungan dengan indikator ini, semua hasil sudah memuaskan. Membuktikan bahwa layanan ini berjalan dengan baik dengan catatan perlu perbaikan sistem yang membantu mempercepat petugas dalam melakukan pelayanan.

4) Assurance/Jaminan

Dari data perhitungan penelitian yang didapat peneliti dalam penelitian ini, apabila dilihat dari *assurance*/jaminan dapat dijabarkan yakni:

Tabel 6
Perhitungan Skor Pernyataan pada Indikator Assurance/Jaminan

Pernyataan	Jumlah Skor	Presentase	Kategori
Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	184	69,43%	Puas
Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	208	78,49%	Puas

Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	211	79,62%	Puas
Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	210	79,24%	Puas
Total	813	76,69%	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Berdasarkan penjumlahan skor tiap-tiap item pernyataan dalam indikator *assurance/jaminan* memperoleh skor sebanyak 813. Skor ideal indikator ini ialah $5 \times 4 \times 53 = 1060$, dari perkalian skor tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dalam setiap indikator kemudian dikalikan dengan jumlah responden. Berikutnya, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

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

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{813}{1060} \times 100\% = 76,69\%$$

Setelah memperoleh hasil, terlihat nilai *assurance/jaminan* mendapatkan presentase 76,69%. Apabila diletakkan di kelas interval berada di 61%-80% ialah berarti **Puas**. Pada indikator ini item dengan nilai tertinggi berada pada item petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan yang mencapai 79,62%, dipengaruhi oleh adanya kepastian hukum dalam program Larasita sudah tertuang dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Larasita. Namun, dari hasil penelitian yang ditemukan dilapangan menunjukkan bahwa belum semua pelanggan mengetahui dan paham secara jelas mengenai peraturan tersebut. Pelanggan hanya mengikuti alur yang sudah ada. Sehingga diperlukan upaya dari petugas untuk memberikan penjelasan kepada pelanggan atau dengan mencetak peraturan yang bertujuan dapat dibaca dan dipahami secara jelas. Mengenai item pernyataan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan mendapatkan hasil baik, tetapi tidak semua pelanggan mengetahui dan paham secara jelas mengenai jaminan biaya dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang jenis dan tarif yang berlaku pada BPN sebagai dasar dari pembentukan program Larasita.

Nilai yang paling rendah di pernyataan petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang disebabkan karena petugas memproses

dengan cara manual sehingga tidak dapat memberikan ketepatan waktu yang jelas dalam penyelesaian berkas. Pada umumnya pelanggan harus menunggu satu hari untuk mendapatkan kembali berkas yang diajukan kepada petugas. Akan tetapi, akan memakan waktu yang lebih lama apabila terjadi kendala di badan pertanahan seperti kehilangan. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Ibu Nurjanah selaku *staff* dari program Larasita, yaitu:

“Dikarenakan belum berjalannya infrastruktur TI maka mengakibatkan berkas tidak bisa langsung selesai karena harus dilakukan pengecekan dengan teliti sesuai data arsip asli yang ada di kantor secara manual. Apabila dinyatakan hilang maka akan diterbitkan berita acara sesuai ketentuan yang berlaku”.

Selain itu, juga didukung dokumentasi dari peneliti, yakni:

Gambar 1
Penggunaan Cara Manual oleh Petugas



Sumber: Data dokumentasi, 2018

Pada item petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan belum berjalan dengan maksimal meskipun mendapat hasil yang baik, dikarenakan tidak semua pelanggan mengetahui dan paham secara jelas mengenai peraturan pemerintah yang berlaku pada program Larasita badan pertanahan Kabupaten Ponorogo. Kategori memuaskan menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dalam indikator ini mayoritas sesuai dengan harapan dari pelanggan, dengan terus melakukan perbaikan demi terciptanya pelayanan yang lebih baik.

5) *Empathy/Empati*

Berdasarkan dari data perhitungan yang dihasilkan pada penelitian ini, jika dilihat dari *empathy/empati* dapat dijabarkan, sebagai berikut:

Tabel 7
Perhitungan Skor Pernyataan pada Indikator *Empathy/Empati*

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Presentase	Kategori
Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan	222	83,77%	Sangat Puas
Petugas melayani dengan sikap ramah	220	83,01%	Sangat Puas
Petugas melayani dengan sikap sopan santun	222	83,77%	Sangat Puas
Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	222	83,77%	Sangat Puas
Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	223	84,15%	Sangat Puas
Total	1109	83,69%	Sangat Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Berdasarkan Tabel tujuh di atas, apabila dijumlahkan keseluruhan dari skor tiap-tiap item pernyataan pada indikator ini maka skor total yang diperoleh ialah 1109. Sedangkan jika skor tertinggi x jumlah item pernyataan dalam setiap indikator x jumlah responden maka mendapatkan skor ideal sejumlah 1325 (5x5x53=1325). Untuk memperoleh skor pernyataan dalam bentuk persen (%) dengan langkah berikut:

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

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{1109}{1325} \times 100\% = 83,69\%$$

Setelah dihitung, indikator dengan lima item ini mendapatkan skor 83,69%. Selanjutnya, nilai tersebut termasuk kedalam kelas interval 81%-100% ialah **Sangat Puas**. Indikator ini terdiri dari lima pernyataan, pernyataan yang memperoleh presentase teratas yakni pernyataan nomor lima berkenaan dengan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan yakni 84,15%. Namun begitu, masih adanya petugas yang bersikap kurang menghargai saat memberikan pelayanan dengan memberikan pelayanan sembari bermain handphone yang tentu dapat mempengaruhi konsentrasi dan menghalangi terjadinya komunikasi dua arah yang baik.

Pada item petugas mengutamakan kepentingan pelanggan sudah sangat baik dengan adanya jadwal tetap petugas untuk berkeliling pada tiap-tiap kecamatan di Kabupaten Ponorogo, hanya saja terkadang masih terdapat pelanggan yang tertinggal pada saat jadwal. Nilai presentase terendah yakni sebesar 83,01% terkait dengan sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Ketika ramai pelanggan, terdapat petugas tidak tersenyum ramah kepada pelanggan yang mengakibatkan pelanggan merasa kurang nyaman. Sebagaimana dengan hasil wawancara dengan salah satu narasumber, yakni:

“Saya melihat ada petugas yang pada saat melayani tidak tersenyum ramah kepada pelanggan. Hal ini membuat pelanggan kurang nyaman”.

Pada aspek kesopansantunan petugas dalam bersikap juga mendapat hasil yang baik, hanya terkadang petugas memotong pembicaraan dan berbicara dengan bernada tinggi kepada pelanggan. Selanjutnya, mengenai sikap tidak diskriminatif petugas sudah bersikap cukup adil, tetapi ada kalanya masih ada petugas yang bersikap membedakan atau cenderung pilih-pilih.

Adapun ringkasan dari hasil keseluruhan perhitungan nilai atau skor jawaban responden pada tiap-tiap indikator kualitas pelayanan yang telah dijabarkan diatas, akan disajikan seperti tabel dibawah ini:

Tabel 8
Hasil Pengukuran Skor Jawaban Responden
Tiap Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Persen Skor Total	Kategori
1	Wujud Fisik	77,92%	P
2	Keandalan	81,98%	SP
3	Responsivitas	75,34%	P
4	Pertanggung/Jaminan	76,69%	P
5	Empati	83,69%	SP

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Langkah selanjutnya yakni menghitung skor jawaban pernyataan tentang variabel kualitas pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

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

Berikut ini disampaikan melalui tabel hasil *scoring* masing masing indikator. Untuk menghitung variabel kualitas pelayanan maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah mentotal semua hasil puncak dari setiap indikator, disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 9
Total Keseluruhan Indikator dan Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Total
1	<i>Tangible</i> /Bukti Fisik	1239
2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	869
3	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	1198
4	<i>Assurance</i> /Jaminan	813
5	<i>Empathy</i> /Empati	1109
Jumlah Keseluruhan		5228

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Setelah menghitung semua skor atau nilai dari masing-masing indikator maka mendapatkan jumlah skor sebesar **5228**. Selanjutnya, yaitu menghitung skor ideal dengan hasil perkalian skor paling tinggi (maksimal) dikali dengan seluruh jumlah item pernyataan dikali dengan jumlah responden (skor ideal= skor maksimal x jumlah seluruh item pernyataan x jumlah responden) maka memperoleh hasil $5 \times 25 \times 53 = 6625$. Setelah mendapatkan jumlah nilai seluruh indikator serta jumlah nilai maksimal, dapat disubstitusikan kedalam rumus sebagai berikut:

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

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{5228}{6625} \times 100\% = 78,91\%$$

Berikut ini disajikan data tentang jumlah skor pervariabel untuk mempermudah melihat hasil perhitungan, sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Jumlah Skor Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Total	Skor Ideal	Presentase Kualitas
1	<i>Tangible</i> /Bukti Fisik	1239	1590	77,92%
2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	869	1060	81,98%
3	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	1198	1590	75,34%
4	<i>Assurance</i> /Jaminan	813	1060	76,69%
5	<i>Empathy</i> /Empati	1109	1325	83,69%
Jumlah Keseluruhan		5228	6625	78,91%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Hasil yang diperoleh kemudian ditentukan berada pada posisi kelas intervalnya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11
Kriteria Interpretasi Skor Kualitas Pelayanan Program Larasita Studi Hak Jual Beli Kecamatan Ponorogo

Kategori	Nilai Interval	Presentase Nilai
Sangat Tidak Puas	0%-20%	-
Tidak Puas	21%-40%	-

Ragu-ragu	41%-60%	-
Puas	61%-80%	78,91%
Sangat Puas	81%-100%	-

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Dari perhitungan diatas, dapat diketahui kualitas pelayanan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogomemperoleh hasil sebesar 78,91% dan termasuk kedalam kategori **puas**. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah memuaskan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang terkumpul dan telah diolah oleh peneliti, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwakualitas pelayanan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogomerupakan layanan yang berkualitas. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang terjadi, yaitu: *Tangible*/Bukti Fisik. Indikator ini menyangkut penampilan petugas masih ditemukan petugas yang mengenakan celana jeans dan sandal pada saat berkegiatan. Mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan masih terbatasnya kursi plastik yang disediakan petugas. Tingkat kedisiplinan petugas masih sering mengalami keterlambatan, sehingga pelanggan harus menunggu. Dalam aspek kemudahan memberikan pelayanan masih terbatasnya layanan yang diterapkan oleh BPN Kabupaten Ponorogo, tidak dukung adanya informasi lengkap mengenai hal tersebut serta tidak adanya nomor antrian. Aspek penggunaan alat bantu oleh petugas dalam pelayanan, telah tersedianya alur pelayanan yang ditempelkan pada meja kayu di dalam mobil tetapi belum adanya brosur yang berisi informasi lengkap mengenai program ini.

Reliability/Kehandalan menyangkut kemampuan dalam pengoperasian alat bantu oleh petugas masih menggunakan cara-cara manual karena belum berbasis komputerisasi kantor pertanahan (KKP). Kecermatan petugas mobil Larasita hanya terbatas pada pengecekan awal mengenai kelengkapan persyaratan berkas, untuk proses selanjutnya dilakukan di badan pertanahan. Mengenai kejelasan standart pelayanan masih kurangnya pemahaman dari pelanggan.

Responsiveness/Daya Tanggap terkait merespon semua keluhan pelanggan, petugas tidak hanya merespon yang ingin mendapatkan pelayanan saja tetapi juga merespon pelanggan yang ingin berkonsultasi mengenai pertanahan. Kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam melakukan pelayanan belum maksimal karena harus dilakukan di badan pertanahan sehingga tidak dapat

diselesaikan ditempat dan pada saat itu. Hal ini, akan memakan waktu yang lebih lama apabila terjadi kendala di badan pertanahan. Mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan tidak semua pelanggan paham mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan.

Assurance/Jaminan yang meliputi petugas memberikan jaminan legalitas hukum dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, belum semua pelanggan mengetahui dan paham secara jelas mengenai peraturan tersebut, begitupun dengan jenis dan tarif sesuai peraturan yang berlaku pada program Larasita di BPN Kabupaten Ponorogo. Terkait jaminan tepat waktu dalam pelayanan belum terealisasi dengan maksimal karena petugas tidak bisa memberikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan berkas.

Empathy/Empati yang berkaitan dengan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan, masih adanya petugas yang bersikap kurang menghargai saat memberikan pelayanan yakni melayani pelanggan sembari bermain handphone. Dalam hal mendahulukan kepentingan pelanggan petugas memiliki jadwal tetap untuk berkeliling pada tiap-tiap kecamatan di Kabupaten Ponorogo, meskipun terkadang masih ada pelanggan yang tertinggal pada saat jadwal. Sikap keramahan petugas dan kesopansantunan petugas dalam memberikan pelayanan, masih ada petugas yang tidak tersenyum ramah kepada pelanggan serta berbicara dengan bernada tinggi. Terkait mengenai sikap tidak diskriminatif masih ada yang bersikap membedakan.

Saran

Bersumber pada hasil penelitian, maka peneliti memberi saran agar penyedia layanan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya karena masih adanya pelanggan yang merasa kualitas pelayanan program Larasita studi hak jual beli Kecamatan Ponorogo kurang memuaskan atau memadai. Dengan begitu, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo harus terus berupaya untuk mengembangkan kualitas pelayanan program Larasita, yakni:

1. Berkaitan penampilan dan kedisiplinan petugas seharusnya di tingkatkan dengan menaati aturan memakai seragam yang bersih, sopan, rapi serta selalu tepat waktu. Untuk mendukung kenyamanan perlu adanya penambahan kursi plastik, dicetaknya brosur yang berisikan informasi yang jelas mengenai program ini untuk serta tersediannya nomor antrian.
2. Pada dimensi *reliability*/kehandalan perlu diberikan pemahaman oleh mengenai standart pelayanan yang baik kepada pelanggan dan peningkatan berbasis komputersasi kantor pertanahan (KKP).

3. Kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam melakukan pelayanan harus didukung dengan perbaikan jaringan koneksi internet.
4. Perlu memberikan pemahaman lebih lanjut kepada pelanggan mengenai legalitas hukum, jenis dan tarif sesuai peraturan yang berlaku pada program ini didukung dengan dicetaknya peraturan dengan tujuan pelanggan dapat memahami secara jelas.
5. Serta memperbaiki sikap petugas untuk selalu bersikap ramah, sopan dan tidak membeda-bedakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penyusunan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Publik
- b. Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing artikel ilmiah
- c. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP selaku dosen penguji artikel ilmiah
- d. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP UNESA
- e. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo
- f. Pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan baik secara finansial maupun moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiyati, Ernani. 2014. *Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia*. Journal of Marketing Studies, 6 (6), 104-117
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Irawan, Rudy. 2017. *Evaluasi Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (Larasita) Di Kabupaten Kampar*. Jurnal Mahasiswa Online FISIP Universitas Riau, 4 (2), 1-15
- Isbandono, Prasetyo dan Dhiah Ayu Pawestri. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 4 (1), 48-54
- Kang, Gi-Du dan Jeffrey D. James. 2004. *Service Quality Dimensions : An Examination of Gronroos's Service Quality Model*. Journal of Service Theory and Practice, 14 (14), 266-277
- Karim, Rashed Al dan Tabassum Chowdhury. 2014. *Customer Satisfaction on Service Quality in Private Commercial Banking Sector in Bangladesh*. Journal British of Marketing Studies, 2 (2), 1-11
- Kassim, Norizan dan Nor Asiah Abdullah. 2010. *The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on*

Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in E-Commerce Setting. A Cross Cultural Analysis. Journal of Marketing and Logistics, 22 (3), 351-371

Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran (online)
1-19

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Liwaul dan Sahrin. 2019. *The Influence Service Quality On Satisfaction Level In The Development Of Land Certificate In Kendari City Office Agency.* Journal for Research Analysis, 8 (3), 171-175

Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelayanan PT Sucofindo Batam. Journal of Business Administration, 1 (2), 232-243

Muryani, Sri, Prasasti Anjarwani, Luluk Dwi Sasmita dan Wildan Taufik Raharja. 2017. *Service Quality in Public Sector Toward Surabaya Multi Media City (Case Study: Broadband Learning Center Services in Taman Prestasi, Surabaya City).* Journal of Public Administration Hang Tuah University Surabaya (online), 343-347

Mokhlis, Safiek, Ibrahim bin Mamat dan Yaleakho Aleesa. 2011. *Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand.* Journal of Public Administration and Governance, 1 (1), 122-137

Nailufar, Nibras Nada. Kompas. 2020. Kebutuhan Manusia: Primer, Sekunder, Tersier. <https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/23/080000469/kebutuhan-manusia--primer-sekunder-tercier?page=all>. (diakses pada tanggal 13 April 2020)

Penyusunan Data Perencanaan Pembangunan (PDPP) Kabupaten Ponorogo Tahun 2017

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Larasita

Rachmadani, Silvia. 2016. Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan). *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*, 1 (01), 1-9

Riduwan. 2010. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D.* Bandung: Alfabeta

———. 2012. *Statistika untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta

Taunay, Edward Gagah Purwana. 2010. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Bhakti wirata Tamtama Semarang). *Jurnal Mahasiswa*