

## TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR

Gawil Despriyatmoko<sup>\*1</sup>, Rizal Syarief<sup>\*\*</sup>, dan Agus Maulana<sup>\*\*\*</sup>)

<sup>\*</sup>) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional  
Gedung Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN, Jl Sisingamangaraja Nomor 2, Kebayoran Baru Jakarta 12110

<sup>\*\*</sup>) Departemen Ilmu Teknologi Pangan, Fakultas Teknologi Pertanian, Institut Pertanian Bogor  
Kampus IPB Dramaga Bogor, PO Box 220 Bogor 16002

<sup>\*\*\*</sup>) Universitas Dr. Soetomo  
Jl. Semolowaru No. 84, Sukolilo, Jawa Timur 60118

### ABSTRACT

*In order to support bureaucratic reform program in the field of land services, the National Land Registry Agency issued regulations on service standards and decisions about Sapta Land Code. This study aims to analyze the levels of interest and performance of the officials of Land Registry Office in Bogor Regency and to analyze the level of satisfaction of the community on the service of the maintenance of land registry data by the Office. The analytical tool used to determine the satisfaction of the community was the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that there is a gap between the petition of certification and completion of the certificate. The analysis results of IPA based on the dimensions of service quality maintenance of land registry data showed that overall the community is satisfied with the service quality of the Land Registry Office of Bogor Regency. This is demonstrated by the discrepancies between the performance average score of 3,54 and the interest average score of 3,49. Thus, the average score of a positive gap of 0,05 was obtained, and CSI value obtained was 71,14%. Based on the measurement of scale range using the Simamora formula, the CSI analytical results showed that the community is satisfied with the maintenance service of land records in the Land Registry Office of Bogor Regency.*

*Keywords: satisfaction, service quality, maintenance of land registry data, IPA, CSI*

### ABSTRAK

*Dalam rangka mendukung program reformasi birokrasi di bidang pelayanan pertanahan maka Badan Pertanahan Nasional menerbitkan ketentuan tentang standar pelayanan dan keputusan tentang Sapta Tertib Pertanahan. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, dan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat, terhadap pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap antara permohonan pensertipikatan dengan penyelesaian pensertipikatan. Hasil analisis IPA berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Hal ini ditunjukkan oleh selisih perolehan antara skor rata-rata kinerja sebesar 3,54 dengan skor rata-rata kepentingan sebesar 3,49. Dengan demikian, diperoleh skor rata-rata kesenjangan positif sebesar 0,05. Nilai CSI yang diperoleh adalah 71,14%. Hal ini menggambarkan bahwa berdasarkan pengukuran rentang skala dengan menggunakan rumus Simamora maka hasil analisis CSI menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan pemeliharaan data pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.*

*Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, pemeliharaan data pertanahan, IPA, CSI*

<sup>1</sup> Alamat Korespondensi:  
Email: [gawil.mail@gmail.com](mailto:gawil.mail@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Tanah memiliki nilai strategis dan nilai penting dalam konteks manusia dan dinamika pembangunan maka di dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 disebutkan, bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Ketentuan mengenai tanah juga terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Selanjutnya, pendaftaran tanah diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Pada pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti hak dan kepemilikan atas satuan-satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Parlindungan (1998) mengungkapkan bahwa pendaftaran tanah ini menghindari terjadinya sengketa kepemilikan hak atas tanah dan menjamin kepastian serta perlindungan hukum bagi pemiliknnya. Rahmi (2009) mendukung pernyataan tersebut, bahwa sengketa pertanahan yang disebabkan oleh masalah pengakuan orang lain atas tanahnya dapat dikurangi jika tanah tersebut sudah terdaftar di Kantor Pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional sebagai Lembaga Non Kementerian, diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan pertanahan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. Pelayanan penyertifikatan tanah bermakna penting bagi masyarakat, yaitu merupakan jaminan dan kepastian hukum serta perlindungan hukum atas suatu bidang tanah bagi pemilik tanah. Kelebihan sertifikat dengan alat bukti tertulis lainnya, merupakan tanda bukti hak yang kuat. Artinya, harus dianggap sebagai yang benar sampai dibuktikan sebaliknya di Pengadilan dengan alat bukti yang lain sehingga data fisik dan data yuridis yang tercantum dalam sertifikat harus diterima sebagai data yang benar sepanjang data tersebut sesuai dengan data yang tercantum dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan (Ginting, 2011).

Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik. Merujuk terhadap peraturan tersebut, Badan Pertanahan Nasional menerbitkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Pemerintah. Demikian pula dengan program reformasi birokrasi yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 80 Tahun 2011 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025, yang kemudian ditindaklanjuti oleh Badan Pertanahan Nasional berupa terbitnya Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional No 277/KEP-7.1/VI/2012 tentang Sapta Tertib Pertanahan.

Zauhar (2001) menyatakan bahwa masalah pelayanan publik menjadi topik yang menarik dan banyak dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan tergantung dari kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan pelayanan. Kesenjangan atau gap antara persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, berdampak pada perasaan puas atau tidak puasnya masyarakat.

Masyarakat hingga kini masih menuntut Badan Pertanahan Nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahannya. Edvardsson and Enquist (2006) yang mengemukakan bahwa persoalan pelayanan publik hendaknya selalu memperhatikan keluhan konsumen mereka dengan jalan meningkatkan kualitas layanan atau adanya profesional dalam proses pelayanan publik. Beberapa keluhan masyarakat antara lain mengenai prosedur pengurusan pertanahan yang panjang dan terkesan berbelit-belit, serta memakan biaya yang relatif mahal. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap lebih jauh mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor dalam hal pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Kepuasan yang dimaksud dapat digambarkan secara singkat sebagai berikut: Kepuasan = Persepsi – Ekspektasi (Musanto, 2004).

Kabupaten Bogor merupakan salah satu kota yang sangat *strategis* sebagai penyangga Ibu Kota Negara dan sebagai wilayah pengembangan untuk permukiman industri dan pemukiman, sehingga berdampak pada jumlah permohonan sertifikat. Adapun tujuan penelitian

ini meliputi 1) menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, dan 2) menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.

Menurut Pasolong (2007) kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Hal serupa juga dikemukakan oleh Tjiptono (2002), yang mengemukakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Prasetyo, 2012).

Ruang lingkup penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan faktor-faktor kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (1990) dijadikan rujukan dalam penelitian ini.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor pada bulan Januari sampai dengan Maret 2014. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini merupakan suatu prosedur pemecahan masalah yang dilakukan dengan menggambarkan keadaan obyek (dalam hal ini tanah) dan subyek penelitian (dalam hal ini Notaris/PPAT dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor). Penelitian menggunakan metode survei, yaitu metode dengan turun langsung ke lapangan dan melakukan wawancara terhadap para subyek penelitian. Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden melalui wawancara menggunakan kuesioner. Jawaban tersebut dibuat berdasarkan skala Likert. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen di instansi-instansi

terkait maupun referensi-referensi ilmiah yang telah dipublikasikan.

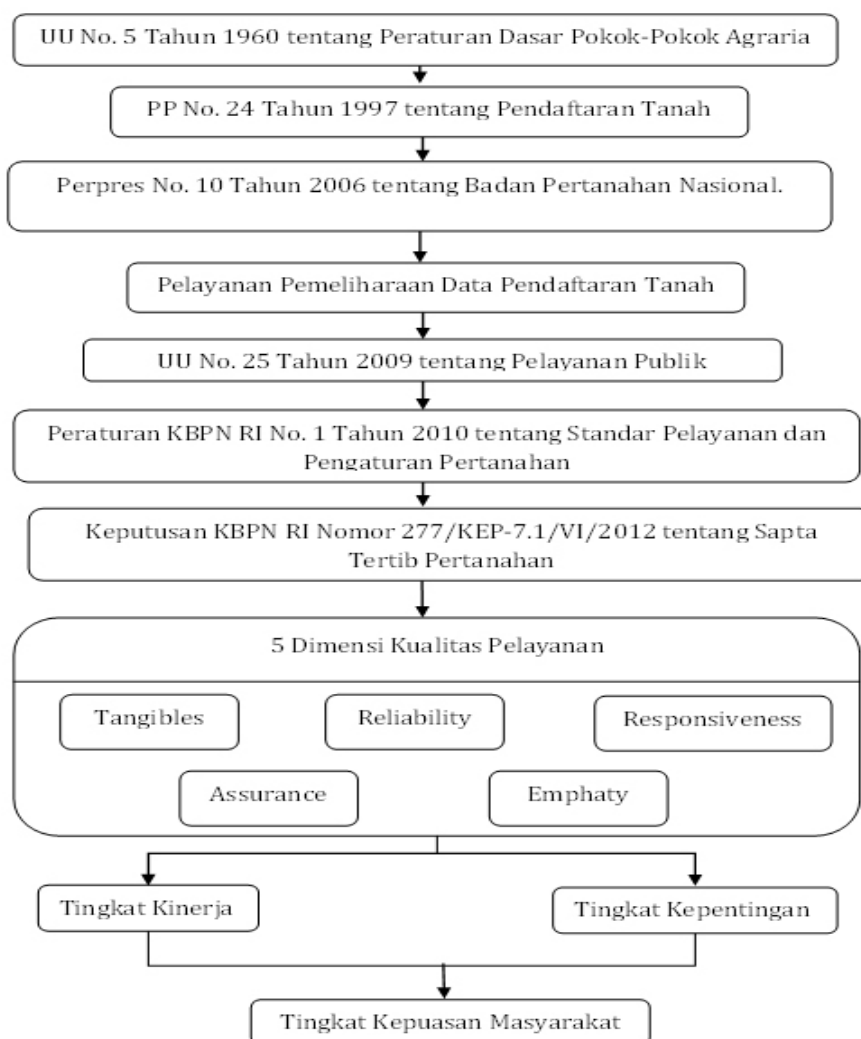
Populasi dalam penelitian ini adalah Notaris/PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) di lingkungan Kabupaten Bogor dan masyarakat yang melakukan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap yang dianggap dapat mewakili populasi (Hasan, 2002). Kriteria yang ditetapkan sebagai sampel adalah masyarakat dan Notaris/PPAT yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor dengan tujuan untuk memperoleh hasil pemeliharaan data pendaftaran tanah atau mendapatkan sertifikat dimaksud. Hair *et al.* (2006) menyatakan bahwa ukuran sampel sekurang-kurangnya adalah lima kali jumlah indikator yang diteliti. Penelitian ini memiliki 25 (dua puluh lima) indikator, sehingga sampel minimal yang dibutuhkan adalah  $25 \times 5 = 125$  responden. Peneliti menggunakan sampel sejumlah 131 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*, yaitu teknik yang dilakukan dengan mendatangi responden (subjek) yang saat itu mengambil sertifikat di loket penyerahan produk untuk diberikan kuesioner dan mewawancarainya. Adapun alat analisis yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan indikator-indikator yang terdapat dalam diagram cartesius akan dapat diketahui indikator mana yang paling diprioritaskan dalam perbaikannya.

Menurut Rangkuti (2003) bahwa konsep ini sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL, dimana tingkat kepentingan pelanggan diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Adapun SERVQUAL merupakan salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yang cukup populer dan biasa digunakan untuk membandingkan ekspektasi pengguna sebelum menggunakan layanan dan persepsi pengguna setelah layanan diterima (Kristensen dan Eskildsen, 2012). Samuel dan Wijaya (2009) menggunakan SERVQUAL untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, nilai persepsi, kepuasan, serta kepercayaan dan kesetiaan pelanggan, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa SERVQUAL mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Analisis IPA adalah suatu analisis

yang dapat menunjukkan variabel atau indikator yang dianggap penting oleh masyarakat selaku penerima pelayanan akan tetapi kurang mendapat perhatian. Sehingga kinerja menjadi kurang baik dan masyarakat menjadi tidak puas. Lebih lanjut Puspitasari, Suliantoro dan Kusumawardhani (2010) mengungkapkan bahwa IPA mampu mengevaluasi kepuasan pengguna serta mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang berfungsi dengan baik maupun disfungsi. Danandjojo (2008) menyatakan bahwa analisis IPA bertujuan untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut yang mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk atau jasa. Jadi IPA merupakan analisis kepentingan dan kinerja (persepsi) yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna layanan apabila dibandingkan dengan tingkat harapan yang diinginkan (Wardhani dan Widiyanto, 2006). Bahkan Hsiang, Bai, Yi, Yu dan Hao (2014) menyatakan dengan IPA mampu memberikan indikasi

atau pendekatan bahwa perbaikan pelayanan harus dilakukan sehingga dapat memberi kepastian mengenai alokasi sumber daya dan biaya yang harus dikeluarkan berdasarkan analisis kuesioner.

Menurut Kotler (2004), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan pelanggan maka akan terjadi ketidakpuasan demikian juga sebaliknya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini sebagai kerangka berpikir mengacu pada pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ferrinadewi (2005) dalam penelitian tentang kualitas jasa mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa berdasarkan persepsi konsumen, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa. Kerangka Pemikiran selengkapny pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian

## HASIL

Kabupaten Bogor merupakan salah satu kota yang sangat strategis sebagai penyangga Ibu Kota Negara dan sebagai wilayah pengembangan untuk permukiman industri dan pemukiman, sehingga berdampak pada jumlah permohonan sertifikat. Berdasarkan data jumlah permohonan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, data sisa pekerjaan tahun sebelumnya, data penyelesaian penyertifikatan dan sisa pekerjaan di tahun berjalan, periode tahun 2012–2013 maka secara keseluruhan dapat ditampilkan sebagaimana pada Gambar 2.

Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor menerima permohonan pendaftaran bidang tanah yang semakin meningkat setiap tahunnya. Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor tidak mampu secara tepat waktu dan tepat jumlah dalam menyelesaikan permohonan pendaftaran bidang tanah. Bahkan penyelesaian penyertifikatan tanah cenderung melemah dan meninggalkan sisa penyertifikatan sebagai beban kerja di tahun berikutnya. Sehingga diindikasikan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor belum optimal. Belum optimalnya kinerja pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

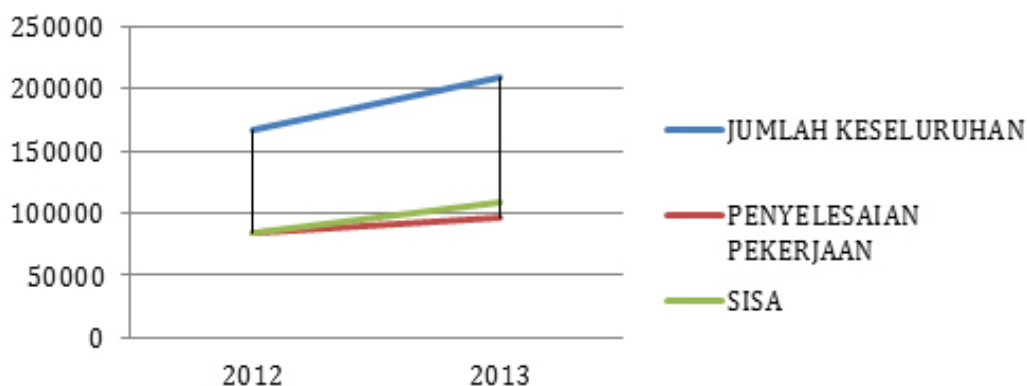
Banyaknya permohonan sertifikat yang dapat diselesaikan selama periode 2012–2013 juga mengalami penurunan. Hal ini dapat diketahui dari jumlah permohonan sertifikat yang dapat diselesaikan tahun

2012 sebanyak 84.802 permohonan dengan rata-rata penyelesaian permohonan sertifikat per bulan sebanyak 7.067 berkas. Penyelesaian permohonan tahun 2013 sebanyak 96.456 berkas permohonan dengan rata-rata penyelesaian permohonan sertifikat per bulan sebanyak 8,038 berkas.

### Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor

Hasil pengukuran kualitas pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap dimensi kualitas pelayanan, disajikan dalam diagram kartesius. Diagram ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut jasa dan tingkat kepuasan pelanggan atas mutu layanan (Hadiati dan Ruci, 1999). Diagram Kartesius didapatkan dari perhitungan rata-rata kualitas pelayanan yang dirasakan (kinerja) dengan harapan (kepentingan) oleh responden, diperoleh garis mean yang membagi empat kuadran pada diagram kartesius yaitu sumbu X pada 3,52 dan sumbu Y pada 3,53. Hasil perhitungan yang tercermin dalam diagram kartesius tersaji pada Gambar 3.

Pada Gambar 3 dan Tabel 1 di atas dapat dilihat masing-masing indikator yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor berada dalam kuadran I, II, III dan IV. Adapun hasil dari IPA pada masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Data penyelesaian permohonan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor



### 1. Kuadran I (*Under Act*)

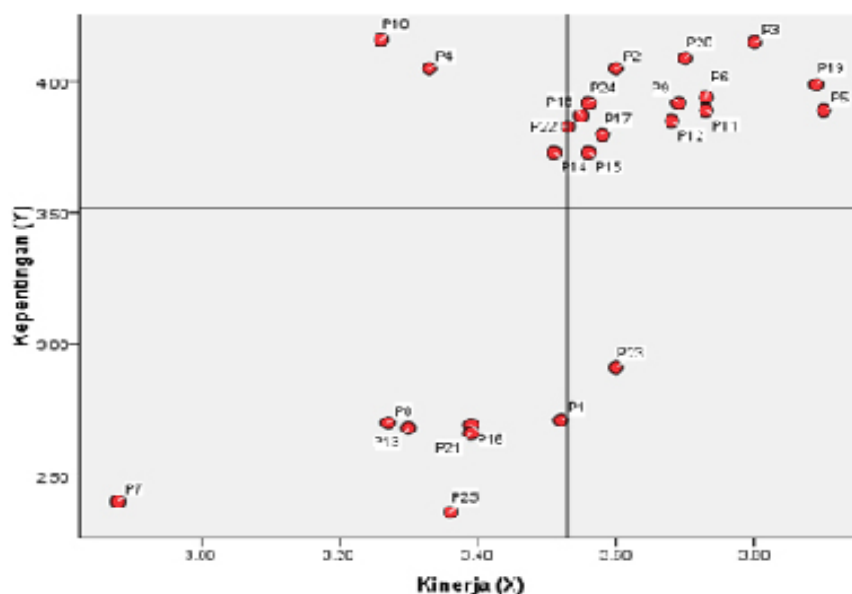
Kuadran I menunjukkan indikator-indikator kualitas pelayanan yang tingkat kepentingannya menurut masyarakat berada di atas nilai rata-rata, tetapi pada kenyataannya *performance* Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor masih ada beberapa indikator berada dibawah nilai rata-rata, tidak sebaik yang diharapkan. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini artinya indikator dengan prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Adapun indikator yang berada dalam kuadran ini adalah indikator penyelesaian sertifikat tepat waktu sesuai yang dijanjikan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, sehingga dengan demikian pelayanan untuk penyelesaian sertifikat yang tepat waktu masih dirasa kurang oleh masyarakat (X10), sarana tempat parkir yang luas (X4) dan kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi (X14). Nurriska dan Saputra (2011) pun menyatakan bahwa indikator ketepatan waktu termasuk dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sering masuk dalam kategori pelayanan kurang baik. Ketiga indikator tersebut harus segera ditingkatkan, khususnya ketepatan waktu penyelesaian sertifikat, yang kinerjanya tidak baik. Dariah (2008) menyatakan bahwa dimensi kehandalan atau reliability merupakan dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sari, Suliantoro dan Windiasari (2011) mendukung pernyataan tersebut bahwa atribut kehandalan merupakan atribut dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat. Indikator pendukung lainnya, tetapi esensial adalah dibutuhkan tempat parkir yang luas, hal ini berdasarkan hasil

analisa kesenjangan sangat tinggi. Peningkatan pelayanan terhadap indikator pada kuadran I penting untuk segera ditingkatkan, sebagaimana dinyatakan oleh Kashyap (2001) bahwa pemberian pelayanan yang lebih baik terhadap konsumen berpengaruh memperkuat dan menunjang hubungan jangka panjang serta meningkatkan kepuasan konsumen.

### 2. Kuadran II (*Maintain Performance*)

Kuadran II menunjukkan indikator kualitas pelayanan, dimana tingkat kepentingan dan *performance* menurut masyarakat berada di atas nilai rata-rata, artinya indikator yang berada di dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Indikator-indikator kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor yang termasuk dalam Kuadran II.

Indikator yang berada pada kuadran II untuk dimensi tangible adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor menyediakan ruang tunggu pelayanan pendaftaran tanah yang nyaman (X2), Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor selalu menjaga kebersihan ruang tunggu pelayanan pendaftaran tanah (X3), dan kantor pertanahan Kabupaten Bogor selalu memelihara informasi papan pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran tanah (X5). Artinya, menurut masyarakat bahwa tersedianya ruang tunggu pelayanan yang bersih serta papan informasi yang terpelihara merupakan indikator yang dianggap penting dan sudah memiliki kinerja yang baik, sehingga ketiga indikator ini harus dipertahankan.



Gambar 3. Diagram kartesius kualitas pelayanan yang dirasakan dan diharapkan pada pemeliharaan data pendaftaran tanah

Tabel 1. Indikator kualitas pelayanan berdasarkan kinerja dan kepentingan

Kuadran	Dimensi	Nama Indikator	Mean			
			Kepentingan	Kinerja		
I (Under Act)	<i>Reliability</i>	X10	Ketepatan waktu penyelesaian	4,16	3,26	
	<i>Tangible</i>	X4	Sarana parkir yang luas	4,05	3,33	
	<i>Responsiveness</i>	X14	Kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi	3,73	3,51	
II (Maintain Performance)	<i>Tangible</i>	X2	Kenyamanan ruang tunggu	4,05	3,60	
		X3	Kebersihan ruang tunggu	4,15	3,80	
		X5	Tersedia papan pengumuman	3,89	3,90	
	<i>Reliability</i>	X6	Kejelasan informasi pelayanan	3,94	3,73	
		X9	Ketepatan pemeriksaan dokumen persyaratan	3,92	3,69	
		X11	Kemampuan petugas	3,89	3,73	
		X12	Kesiapan petugas dalam pelayanan	3,85	3,68	
		X15	Daya tanggap petugas dalam menindaklanjuti keluhan	3,73	3,56	
	<i>Assurance</i>	X17	Kesediaan petugas dalam merespon kritik dan saran	3,80	3,58	
		X18	Kemudahan berkomunikasi	3,87	3,55	
		X19	Kesopanan petugas dalam melayani	3,99	3,89	
		X20	Kemampuan petugas dalam memberi rasa aman	4,09	3,70	
		<i>Emphaty</i>	X22	Perhatian petugas dalam pelayanan	3,83	3,53
			X24	Kesediaan petugas menerima keluhan	3,92	3,56
III (Low Priority)	<i>Tangible</i>	X1	Kerapian penampilan petugas	2,71	3,52	
	<i>Reliability</i>	X7	Kesederhanaan prosedur pelayanan	2,40	2,88	
		X8	Kejelasan biaya	2,70	3,27	
	<i>Responsiveness</i>	X13	Kecepatan petugas dalam pelayanan	2,68	3,30	
		X16	Kesigapan petugas dalam menyelesaikan masalah	2,69	3,39	
	<i>Assurance</i>	X21	Kejujuran petugas terhadap kebutuhan masyarakat	2,66	3,39	
	<i>Emphaty</i>	X25	Kesabaran petugas dalam melayani	2,36	3,36	
IV (Over Act)	<i>Emphaty</i>	X23	Keramahan petugas	2,91	3,60	

Pada dimensi *reliability*, indikator yang termasuk Kuadran II adalah petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor telah memberikan informasi pelayanan pendaftaran tanah secara jelas (X6), petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor telah mengecek berkas persyaratan pelayanan pendaftaran tanah secara tepat (X9), petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor memiliki kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai pelayanan pendaftaran tanah (X11), dan petugas kantor pelayanan Kabupaten Bogor siap melayani dengan tepat waktu sesuai jam kerja dalam pelayanan pendaftaran tanah (X12). Artinya, menurut masyarakat bahwa pentingnya memberikan informasi yang jelas mengenai pendaftaran tanah, perlunya pengecekan berkas persyaratan pendaftaran tanah agar tidak terjadi kesalahan, pentingnya kemampuan menjawab pertanyaan masyarakat terkait pendaftaran

tanah, serta siap melayani sesuai waktu. Menurut masyarakat selama ini petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor sudah memiliki kinerja yang baik memenuhi keempat indikator tersebut. Sehingga perlu untuk tetap menjaga kinerja petugas pelayanan.

Pada dimensi *responsiveness* indikator yang berada pada Kuadran II adalah daya tanggap petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor cepat dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan pendaftaran tanah (X15), petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor tidak sigap dalam membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelayanan pendaftaran tanah (X17), dan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor selalu memberikan kemudahan berkomunikasi guna mendapatkan informasi proses penyelesaian pembuatan sertifikat (X18). Artinya, daya

tanggap petugas dan kemudahan dalam mendapatkan informasi sudah memiliki kinerja yang baik sehingga kedua indikator ini harus dipertahankan, namun masih kurangnya ketidaksiapan petugas dalam menyelesaikan masalah pendaftaran tanah dengan tingkat kesenjangan yang tinggi. Sehingga indikator X18 sangat penting untuk diperhatikan.

Untuk dimensi jaminan (*assurance*) indikator yang terdapat pada Kuadran II adalah petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor sopan dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah (X19) dan mampu memberi rasa aman dalam mengurus sertifikat (X20). Artinya, masyarakat menilai bahwa kinerja petugas yang sopan dan mampu memberikan rasa aman ke masyarakat sudah baik, tetapi indikator X20 masih memberikan kesenjangan yang tinggi. Sehingga mempertahankan kesopanan dan meningkatkan rasa aman terhadap masyarakat walaupun sudah dinilai memiliki kinerja yang baik.

Untuk dimensi *emphaty* indikator yang berada pada Kuadran II adalah indikator petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor perhatian terhadap kebutuhan masyarakat (Bapak/Ibu/Sdr) dalam pelayanan pendaftaran tanah (X22), dan selalu bersedia mendengar keluhan dalam pelayanan pendaftaran tanah (X24). Artinya, masyarakat menilai selama ini kinerja petugas dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dan bersedia mendengar keluhan masyarakat sudah baik sehingga perlu dipertahankan terutama pada kesediaan mendengar keluhan dalam pelayanan pendaftaran tanah yang memiliki kesenjangan yang tinggi.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Kuadran III menunjukkan indikator kualitas pelayanan, dimana tingkat kepentingan dan *performance* menurut masyarakat berada di bawah nilai rata-rata, tetapi hal tersebut tidak diperlukan perhatian yang khusus dari Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, sebab menurut pandangan masyarakat indikator-indikator tersebut dianggap kurang penting dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya. Indikator-indikator kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pertanahan Kabupaten Bogor yang termasuk dalam Kuadran III adalah pada dimensi *tangible*, indikator yang termasuk dalam Kuadran III adalah Petugas Kantor Pertanahan

Kabupaten Bogor selalu tampil rapi dalam memberikan pelayanan pendaftaran rumah (X1). Artinya, masyarakat menilai bahwa kerapian penampilan tidak terlalu penting dalam pelayanan pendaftaran tanah.

Untuk dimensi *reliability*, indikator yang termasuk dalam Kuadran III adalah Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor memberikan prosedur pelayanan yang sederhana dalam pelayanan pendaftaran tanah (X7) dan tidak jelas dalam memberikan informasi biaya pelayanan pendaftaran tanah (X8). Artinya, masyarakat merasa bahwa kinerja petugas dalam memberikan prosedur pelayanan yang sederhana dan jelas memberikan informasi biaya pelayanan pendaftaran tanah sudah baik. Namun hal tersebut juga tidak terlalu penting.

Untuk dimensi *responsiveness* indikator yang termasuk dalam Kuadran III adalah Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor cepat dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah (X13) dan tidak sigap dalam membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelayanan pendaftaran tanah (X16). Artinya, masyarakat merasa bahwa kinerja petugas dalam kecepatan memberikan pelayanan pendaftaran tanah dan kesigapan petugas dalam membantu menyelesaikan masalah dirasa sudah baik. Namun hal tersebut juga tidak terlalu penting.

Untuk dimensi jaminan (*assurance*) indikator yang termasuk dalam Kuadran III adalah petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor jujur dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat (X21).

Untuk dimensi perhatian atau empati (*emphaty*) indikator yang termasuk dalam Kuadran III adalah petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor bersikap sabar dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah (X25).

### 4. Kuadran IV (*Over Act*)

Kuadran ini memuat indikator-indikator kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan menurut masyarakat berada di bawah nilai rata-rata, tetapi *performance* berada di atas nilai rata-rata harapan masyarakat. Sehingga bagi masyarakat dirasa berlebihan. Indikator yang berada kuadran IV pada dimensi *emphaty* adalah petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor bersikap tidak ramah dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah (X23).



Artinya, masyarakat menilai bahwa selama ini keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.

### Analisis Tingkat Kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis CSI merupakan salah satu alat ukur yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan konsumen. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan dari indikator jasa pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Hasil perhitungan CSI dengan merujuk pada Aritonang (2005) disajikan pada Tabel 2.

Nilai CSI yang diperoleh adalah 71,14%. Hal ini menggambarkan bahwa berdasarkan pengukuran rentang skala dengan menggunakan rumus Simamora maka hasil analisis CSI menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan pemeliharaan data pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Namun secara keseluruhan pelayanan yang dirasakan masih belum maksimal. Untuk memberikan kepuasan yang lebih lagi di masa yang akan datang maka Kantor Pelayanan Pertanahan Kabupaten Bogor harus memperbaiki kinerja pelayanan yang belum memuaskan pelanggan.

Tabel 2. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indikator	Rata-rata Skor Kepentingan	Rata-rata Skor Kinerja	Weight Factor	Weight Score
<b><i>Tangibles</i></b>				
Kerapian penampilan petugas	2,71	3,52	0,031	0,11
Kenyamanan ruang tunggu	4,05	3,60	0,046	0,17
Kebersihan ruang tunggu	4,15	3,80	0,047	0,18
Sarana parkir yang luas	4,05	3,33	0,046	0,15
Tersedia papan pengumuman	3,89	3,90	0,044	0,17
<b><i>Reliability</i></b>				
Kejelasan informasi pelayanan	3,94	3,73	0,045	0,17
Kesederhanaan prosedur pelayanan	2,40	2,88	0,027	0,08
<b><i>Reliability</i></b>				
Kejelasan biaya	2,70	3,27	0,031	0,10
Ketepatan pemeriksaan dokumen persyaratan	3,92	3,69	0,045	0,16
Ketepatan waktu penyelesaian	4,16	3,26	0,047	0,15
Kemampuan petugas	3,89	3,73	0,044	0,17
Kesiapan petugas dalam pelayanan	3,85	3,68	0,044	0,16
<b><i>Responsiveness</i></b>				
Kecepatan petugas dalam pelayanan	2,68	3,30	0,030	0,10
Kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi	3,73	3,51	0,042	0,15
Daya tanggap petugas dalam menindaklanjuti keluhan	3,73	3,56	0,042	0,15
Kesigapan petugas dalam menyelesaikan masalah	2,69	3,39	0,031	0,10
Kesediaan petugas dalam merespon kritik dan saran	3,80	3,58	0,043	0,15
Kemudahan berkomunikasi	3,87	3,55	0,044	0,16
<b><i>Assurance</i></b>				
Kesopanan petugas dalam melayani	3,99	3,89	0,045	0,18
Kemampuan petugas dalam memberi rasa aman	4,09	3,70	0,047	0,17
Kejujuran petugas terhadap kebutuhan masyarakat	2,66	3,39	0,030	0,10
<b><i>Emphaty</i></b>				
Perhatian petugas dalam pelayanan	3,83	3,53	0,044	0,15
Keramahan petugas	2,91	3,60	0,033	0,12
Kesediaan petugas menerima keluhan	3,92	3,56	0,045	0,16
Kesabaran petugas dalam melayani	2,36	3,36	0,027	0,09
Jumlah	87,95	88,31	1,00	3,56

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil analisis yang telah dilakukan maka simpulan dari penelitian ini adalah 1) indikator-indikator kualitas pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang tingkat kepentingannya menurut masyarakat di atas rata-rata tetapi kinerja masih dibawah harapan antara lain indikator penyelesaian sertifikat tepat waktu sesuai yang dijanjikan (X10), indikator tempat parkir yang luas (X4), dan indikator cepat dalam menyampaikan informasi (X14). Ketiga indikator ini harus segera ditingkatkan, dan 2) nilai Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemeliharaan data pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor adalah 71,14%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas atas kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, namun kinerja yang diberikan belum maksimal.

### Saran

Saran-saran untuk yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah 1) perlu adanya peningkatan partisipasi masyarakat terhadap pemeliharaan data pendaftaran tanah dalam rangka memperlancar proses pelayanan pertanahan melalui penyuluhan mengenai persyaratan dan tata cara pemeliharaan data pendaftaran tanah, 2) perlu adanya penelitian lanjutan dengan meneliti variabel-variabel lain baik internal maupun eksternal yang berhubungan atau memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan 3) perlu pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap penerapan perbaikan kinerja terhadap indikator pelayanan pertanahan yang termasuk dalam kuadran I sebagai prioritas utama dalam peningkatan kinerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang LR. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [BPN-RI] Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*. Jakarta: BPN-RI.
- [BPN-RI] Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. 2012. *Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 277/KEP-7.1/VI/2012 tentang Sapta Tertib Pertanahan*. Jakarta: BPN-RI.
- Danandjojo I. 2005. Kajian kualitas pelayanan angkutan laut penumpang jarak dekat di pelabuhan Tenau Kupang. *Jurnal Penelitian Perhubungan* 7(17): 24–42.
- Dariah. 2008. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikasi tanah pada kantor pertanahan kota banjarmasin. *Jurnal Media Mahardhika* 7(1): 23–35.
- Edvardsson B, Johnson MD, Gustafsson A, Strandvik T. 2000. The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth: products versus services. *Total Quality Management* 11(9): 17–27. <http://dx.doi.org/10.1080/09544120050135461>.
- Ferrinadewi E. 2005. Indikator produk yang dipertimbangkan dalam pembelian kosmetik dan pengaruhnya pada kepuasan konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 7(2): 139–151
- Ginting D. 2011. Reformasi hukum tanah dalam rangka perlindungan hak atas tanah perorangan dan penanam modal dalam bidang agrobisnis. *Jurnal Hukum* 1(18): 63–82. <http://dx.doi.org/10.20885/iustum.vol18.iss1.art4>.
- Hadiati S, Ruci S. 1999. Analisis kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 1(1): 56–64.
- Hasan M, Iqbal MM. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Hair JF, Black WC, Babin, Anderson RE, Tatham RL. 2006. *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall International.
- Hsiang CL, Bai JC, Yi TM, Yu DJ, Hao TL. 2014. Design of *online system* with an advanced IPA discrimination index for customer satisfaction index for customer satisfaction assessment. Springer Science+Business Media New York. 14: 223–243.
- Kashyap RK. 2001. The Effects of Service Guarantees on External and Internal Markets. *Academy of Marketing Science Review* 2001(10): 1–19.
- Kotler P. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol*. Ed ke-11. Hendra Teguh, penerjemah. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kristensen K, Eskildsen J. 2012. The relationship between SERVQUAL, national customer indices, and consumer sentiment. *Quality Management*

- Journal* 19(2): 47–61.
- Musanto T. 2004. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 6(2):17–31.
- Nurriszka RH, Saputra W. 2011. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 14: 11–19.
- Parlindungan AP. 1998. *Pemberdayaan Hak-Hak Rakyat Atas Tanah*. Bandung: Angkasa.
- Pasolong H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo A. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal* 1(2):1–8.
- Puspitasari NB, Suliantoro H, Kusumawardhani L. 2010. Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano. *J@ti Jurnal Teknik Industri* 5(3): 185–198.
- Rangkuti F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmi E. 2009. Tarik menarik antara desentralisasi dan sentralisasi kewenangan pemerintah daerah dalam urusan pertanahan. *Jurnal Hukum* 1(1): 137–154.
- Sari DP, Suliantoro H, Windiasari R. 2011. Analisis indikator-indikator yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan telepon rumah (fixed wireline) menggunakan metode analisis diskriminan (studi kasus di PT. Telkom Kandatel Semarang). *J@ti jurnal Teknik Industri* 6(2): 177–188.
- Semuel H, Wijaya N. 2009. Service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 4(1): 23–37.
- [Setneg] Sekretariat Negara. 1960. *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*. Jakarta: Setneg.
- [Setneg] Sekretariat Negara. 1997. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah*. Jakarta: Setneg.
- [Setneg] Sekretariat Negara. 2006. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional*. Jakarta: Setneg.
- [Setneg] Sekretariat Negara. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Setneg.
- [Setneg] Sekretariat Negara. 2011. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Jakarta: Setneg.
- Tjiptono F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wardhani EK, Widiyanto I. 2006. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa penerbangan (studi kasus pada jasa penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Journal Universitas Diponegoro* 3(1): 40–63.
- Zauhar S. 2001. Pelayanan publik : sebuah perbincangan awal. *Jurnal Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi* 1(2): 7–21.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. 1990. *Delivering Quality of Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press: A Division of Macmillan, Inc.