

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN
SERTIFIKAT TANAH
PADA KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA
TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Ujian Sarjana (S-1)
pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

WIDYA RACHMAWATI

NIM. 061476

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG-BANTEN
2011**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tanah merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang tidak dapat dipisahkan dari tata kehidupan makhluk hidup, oleh karena itu tanah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Setiap manusia memerlukan tanah sebagai tempat tinggalnya maupun untuk mencari nafkah bagi kelangsungan hidupnya. Hubungan manusia dengan tanah merupakan hubungan yang erat dan bersifat abadi di mulai sejak manusia lahir hingga akhir hayatnya manusia selalu berhubungan dengan tanah.

Kebutuhan akan tanah dari hari ke hari semakin meningkat antara lain di sebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan pembangunan sedangkan luas tanah terbatas atau tetap. Dengan meningkatnya pembangunan di segala bidang dan adanya tuntutan akan adanya mutu kehidupan yang lebih baik sebagai dampak positif dari keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan, semuanya ini memerlukan tanah sebagai sarana dasarnya.

Sejalan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan tanah tersebut, sebagai konsekuensi logisnya maka telah meningkat pula berbagai masalah

pertanahan yang dalam beberapa tahun terakhir ini muncul ke permukaan dan menjadi pusat perhatian masyarakat luas. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat berupa pengaduan dan pernyataan tidak puas yang di sampaikan baik melalui media massa, maupun langsung kepada pimpinan Badan Pertanahan Nasional.

Masyarakat masih beranggapan bahwa prosedur pengurusan administrasi di bidang pertanahan masih terlalu sulit dan berbelit belit serta lamanya waktu pemrosesan dan biaya yang cukup tinggi dan seharusnya biaya untuk pengurusan administrasi harus transparansi, penyebabnya oleh penataan administrasi di kantor pertanahan yang kurang optimal. Masalah tersebut menyebabkan adanya tuntutan dari masyarakat adanya keterbukaan dalam pelaksanaan tugas, prosedur pembayaran yang sederhana,kepastian waktu dan biaya yang harus di bayar oleh masyarakat dalam penyelesaian urusan sertifikat atas tanahnya serta berbagai kemudahan dalam proses administrasinya maupun perlindungan hak-hak kemilikan tanah masyarakat.

Selain itu dengan di landasi amanat yang terkandung dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yaitu Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan di pergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat sebagai kelanjutannya maka telah di susun Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang berarti bahwa telah diletakkan dasar yang kokoh bagi pelaksanaan pembangunan pertanahan guna terwujudnya tujuan pembinaan hukum pertanahan

nasional dan menyelenggarakan administrasi pertanahan guna terwujudnya tujuan nasional.

Semakin merebaknya masalah pertanahan telah menimbulkan implikasi yang beragam. Mulai dari adanya tanah yang tak jelas statusnya, alias tanah tak bertuan akhirnya menjadi terlantar tak dapat di manfaatkan. Selain itu akibat perebutan hak milik atas tanah tak jarang terjadi konflik berdarah. Dari beberapa kasus, bahkan nyawa manusia menjadi taruhannya sebab jika ada sengketa hak milik atas tanah sering berujung pada pemaksaan kehendak apalagi keputusan pengadilan cenderung dianggap kurang fair memihak mafia daripada masyarakat. Maka segala kemampuan pun dikerahkan untuk merebut dan mempertahankan hak milik, termasuk dengan pertumpahan darah. Berkaitan maraknya kasus sengketa tanah, tentu ada yang salah dalam penataan masalah pertanahan, ada akar masalah yang harus di cari dan di benahi. Untuk itu, sikap tegas dan cerdas dari pemerintah berikut lembaga-lembaga terkait sangat dibutuhkan sebelum masalah timbul, perlu ada penataan. Demikian jika masalah sudah timbul maka solusi penyelesaiannya pun harus segera di gagas. Jika di telusuri dengan cermat dan belajar dari kasus-kasus yang ada, dapat ditemukan bahwa salah satu akar masalahnya adalah terletak pada sistem administrasi pertanahan yang kurang tertata dengan baik.

Mahkamah Agung sebagai lembaga yang berfungsi sebagai benteng terakhir keadilan hukum, menilai maraknya kasus sengketa pertanahan disebabkan administrasi pertanahan yang kacau. Sementara masalah administrasi ada di daerah

misalnya oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) bahkan oleh pejabat pembuat akta tanah. Pejabat terkait harus berani tampil sebagai pelopor dalam mewujudkan kebenaran dalam situasi seperti ini, maka penataan administrasi pertanahan harus menjadi perhatian pokok pemerintah. Langkah ini perlu sebagai upaya untuk menertibkan status tanah, penataan administrasi harus digagas dan di implementasikan. Ini harus menjadi program pokok pemerintah dan sudah semestinya mendapat perhatian khusus menata administrasi pertanahan adalah langkah bijak yang harus dilakukan. Kasus sengketa tanah sudah banyak jangan lagi ditambah menilai letak permasalahan dari sengketa tanah itu terletak masih diberlakukannya Agraria Undang-undang, bahkan sudah berlaku sejak tahun 1960.

Kita berharap bahwa masalah sengketa tanah dapat di minimalisir jangan lagi semakin bertambah banyak. Masalah-masalah yang ada pun harus segera di tanggulasi solusi terbaik harus dicari, kita sudah melihat dan merasakan, bahwa akibat tidak tertatanya masalah status tanah telah menimbulkan problema yang beragam.

Sasaran khusus dalam penataan pertanahan adalah :

(1) tertibnya sistem administrasi pertanahan yang meliputi penataan penguasaan, penataan penggunaan tanah, pemilikan dan pengalihan hak atas tanah sesuai dengan kebutuhan pembangunan yang menjamin keadilan sosial dan kemakmuran bagi seluruh rakyat;

- (2) terciptanya sistem administrasi pertanahan yang ditunjang oleh perangkat analisis dan perangkat informasi yang baik dalam proses pemberian perijinan, evaluasi, dan pemantauan penataan pertanahan;
- (3) tersedianya data/informasi pertanahan untuk mendukung kegiatan pembangunan; serta
- (4) meningkatnya kemampuan kelembagaan pertanahan untuk mewujudkan sistem pengelolaan pertanahan yang terpadu, serasi, efektif, dan efisien (Soetomo,2000:34).

Kegiatan administrasi pertanahan adalah suatu kegiatan identifikasi dan pendaftaran kepemilikan tanah (Institut Teknologi Nasional Semarang, 1999) Terdapat tiga hal yang dilakukan yaitu, Pengukuran, pemetaan dan pembukuan tanah, Pendaftaran dan peralihan hak atas tanah, Pemberian sertifikat tanah.

Masalah pertanahan bukanlah masalah kecil dan dapat diabaikan. Hanya karena tidak terlihat secara nyata, tidaklah berarti bahwa kebijakan pertanahan yang kurang tepat tidak akan menimbulkan permasalahan yang cukup parah.

Sementara dibutuhkan penjabaran yang jelas dalam menterjemahkan prinsip menjadi aksi, imbalan yang didapatkan dari segi efisiensi dan keadilan begitu tinggi dan dapat menjadi dasar dalam proses perubahan untuk menciptakan berbagai lembaga pertanahan yang lebih transparan, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan.

Tanah memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan bangsa Indonesia ataupun pelaksanaan pembangunan nasional yang diselenggarakan sebagai upaya

berkelanjutan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu pengaturan penguasaan, pemilikan dan penggunaan tanah perlu lebih diarahkan bagi terjaminnya tertib di bidang hukum pertanahan, administrasi pertanahan, penggunaan tanah ataupun pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup sehingga adanya kepastian hukum di bidang pertanahan pada umumnya dapat terwujud. Kantor pertanahan yang merupakan salah satu kantor "*public service*" yang bersifat tunggal harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dimana tugas utamanya yaitu pelayanan masyarakat di bidang administrasi pertanahan.

Saat ini dalam rangka mewujudkan kinerja yang lebih baik, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) telah membentuk kebijakan-kebijakan mengenai sistem administrasi pertanahan yang seharusnya dapat terlaksana dengan baik secara menyeluruh pada setiap kantor pertanahan di seluruh Indonesia sesuai dengan kedudukan BPN RI dalam Perpres No 10 tahun 2006 tentang pembinaan dan administrasi umum di bidang pertanahan. Dan juga mengikuti Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 1 Tahun 2010 Tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan.

Beberapa adanya peraturan tersebut yang ditujukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, diharapkan dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat dapat ditingkatkan kualitasnya, mengingat badan pertanahan nasional merupakan instansi pelayanan, guna meningkatkan pelayanan lebih baik kegiatan

pengurusan hak-hak atas tanah, pendaftaran tanah serta penerbitan dan pemberian sertifikat tanah diusahakan atau disederhanakan dan ditingkatkan pelayanannya dengan tidak meninggalkan peraturan perundang undangan yang ada sehingga dapat menjamin kepastian hukum terhadap penguasaan tanah.

Dalam penelitian ini penyusun memilih lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kota Tangerang, dimana sudah ada sistem loketisasi untuk pengurusan administrasi. Setelah itu peneliti melihat bahwa Kantor Pertanahan Kota Tangerang masih belum memiliki peralatan yang memadai seperti teknologi informasi dan penggunaan komputer yang belum lengkap.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tergerak untuk melakukan penelitian sehubungan dengan **Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian ini perlu adanya identifikasi permasalahan-permasalahan yang ada, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Adanya proses birokrasi yang kurang efisien dalam hal waktu, biaya dan prosedur dalam pembuatan sertifikat tanah.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan dalam bahasannya sebelumnya, maka penelitian lebih diarahkan kepada kajian mengenai:

“Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah peneliti paparkan di atas, maka untuk dapat mengkaji secara mendalam mengenai, Pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang maka penelitian ini merumuskan masalah dari pada pembahasan yang peneliti angkat. antara lain :

- 1) Seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang.

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian mengenai pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang diharapkan memperoleh manfaat yang meliputi:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya di bidang administrasi pertanahan dan penataannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

penelitian ini berguna memperluas wawasan mengenai administrasi pertanahan, terutama mengenai penataan administrasi pertanahan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang.

b. Bagi Pemerintah

sebagai evaluasi dari luar ke dalam untuk administrasi pertanahan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian tersebut dapat diharapkan memberikan masukan dan penjelasan bagi masyarakat secara umum, khususnya masyarakat.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Latar belakang masalah menggambarkan ruang lingkup dan kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif, dari lingkup yang paling umum hingga menitik ke masalah yang paling spesifik, yang relevan dengan judul skripsi. Latar belakang timbulnya masalah perlu diuraikan secara jelas faktual dan logis.

1.2 Identifikasi masalah

Menjelaskan identifikasi peneliti terhadap permasalahan yang muncul dari uraian pada latar belakang diatas, identifikasi masalah dapat diajukan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

1.3 batasan masalah

Batasan masalah mempersempit lagi masalah yang akan diteliti sehingga objek penelitian, subjek penelitian, lokus penelitian hingga periode penelitian secara implicit termuat

1.4 perumusan masalah

Bagian ini peneliti mengidentifikasi masalah secara implicit secara tepat aspek yang akan diteliti seperti terpapar dalam latar belakang masalah dan pembatasan masalah.

1.5 tujuan penelitian

Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian, terhadap masalah yang telah dirumuskan. Isi dan rumusan tujuan penelitian sejalan dengan isi dan rumusan masalah penelitian.

1.6 manfaat penelitian

Menjelaskan manfaat teoritis dan praktis dari hasil penelitian.

1.7 Sistematika penulisan

Menjelaskan isi bab per bab secara singkat dan jelas.

BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Berisi teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.

2.2 Kerangka Berfikir

Pada bagian ini berisi model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

2.3 Hipotesis Penelitian

Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pada bagian ini penulis menetapkan metode penelitian untuk menjalankan tahapan penelitian suatu cara yang harus dilalui dalam penelitian.

3.2 Instrumen Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan tentang proses penyusunan dan teknis pengumpulan data yang digunakan.

3.3 Populasi dan Teknik Sampling

Pada bagian ini dijelaskan mengenai wilayah generalisasi dan menentukan besarnya sampel yang di ambil dari populasi melalui teknik pengambilan sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini menjelaskan teknik-teknik untuk mengumpulkan data agar hasil akhir dapat diuji.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk menganalisis data, yakni uji validitas dan reabilitas serta uji hipotesis.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Menjelaskan mengenai dimana dan kapan penelitian ini dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Menggambarkan objek yang diteliti, baik secara kelembagaan, sumberdaya manusia, fasilitas kerja, maupun ketatalaksanaan.

4.2 Deskripsi Subjek Penelitian

Pada bagian ini penulis menjelaskan subjek penelitian yang meliputi profil responden sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan subjek penelitian.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan pada Bab IV, maka penulis menyimpulkan beberapa hal pokok.

5.2 Saran

Pada bagian saran ini, penulis mencoba memberikan rekomendasi terhadap masalah yang sesuai dengan kesimpulan.

BAB II

DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administrative saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administratif pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik (Sumartono dalam Widodo,2007: 76).

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah ada tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,2000:77). Oleh karena itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

2.1.1 Pengertian pelayanan publik

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri yang selayaknya diurus dan diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam peraturan hukum tata usaha negaranya (Kencana Inu,1999:8). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan atau cara yang telah ditetapkan (Widodo,2001:34). Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998:5) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah,dan dilingkungan badan usaha milik Negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Memberikan layanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap manusia memerlukan alat-alat yang yang dapat mendukung kehidupannya, alat-alat tersebut dapat berupa barang dan jasa bahkan kepedulian terhadap sesama maupun lingkungan yang kesemuanya disebutkan kebutuhan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa produk produk yang dibutuhkan oleh masyarakat ada yang dapat diperoleh melalui mekanisme pasar ada pula yang tidak,yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar di antaranya layanan sipil dan jasa publik,kecuali setelah diprivatisasikan (Ndraha,1999:25) atau dengan kata lain berbeda dengan layanan sipil yang tidak dapat dijual beli dan monopoli oleh pemerintah maka jasa publik yang proses produksinya disebut pelayanan publik),dilihat dari sifat sifatnya dapat diperoleh melalui pasar namun di bawah kontrol pemerintah. Penanganan terhadap jasa publik (produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak) dapat diprivatisasikan tetapi layanan sipil tidak.

Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Sinambela (2006:5) menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan ; menerima ; menggunakan.

Selanjutnya, Moenir (1992:17) mengatakan bahwa :

“pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terdapat dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara”.

Pelayanan publik memiliki jenis dan pola pelayanan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok, antara lain :

- a. **Pelayanan Administratif** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. **Pelayanan barang** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. **Pelayanan jasa** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya

2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Profesionalisme pemerintah sedang mengalami kemunduran, saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi dan lingkungan kerja belum dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat (Supriyono, 1998).

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat perluasan yang besar pada akhir akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsep baru tentang sifat pemerintahan konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini sesungguhnya adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat (Rasyid,1999:80).

Peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta agar lebih banyak berpartisipasi karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka disimpulkan prinsip prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu :

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan pemerintah hendaknya tetap menyuntikan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut

agar berhasil dan berbagai masukan dapat di tamping, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.

4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
5. Dengan kewenangannya pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagai urusan pemerintahnya sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah sehingga di harapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
6. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar dimana kecenderungan penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk di perlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri (David obsorne dan Ted Gaebler, dalam Kencana Inu,1999:67).

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan :

- 1) Mewujudkan kepastian hak,tanggung jawab,kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- 2) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan baik (*good governance*).
- 3) Terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- 4) Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Prinsip pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN No 63 tahun 2003

Beberapa prinsip dibawah ini dapat diaktualisasikan dalam mengelola pelayanan publik :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Harus diketahui secara jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan ; persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, Unit kerja/pejabat yang bersenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan, Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan pelayanan hendaknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tangung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk wajib bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

k. Biaya Pelayanan

Dalam penetapan, besaran biaya pelayanan perlu memperhatikan hal-hal berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai harga yang berlaku atas barang dan jasa.
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian.
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan timbal balik dari pelanggan mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Ada beberapa pedoman yang dapat dipakai untuk menilai pelayanan yang berkualitas diantaranya adalah: Kepmenpan No 8 tahun 1993 tanggal 25 November 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum yang terdiri dari sendi-sendi pelayanan : dimensi perbaikan kualitas jasa dari Vincent Gaspersz dimensi pokok kualitas jasa menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, dalam (Arief, 2007: 135) pada uraian berikut :

Kriteria yang dapat dipakai sebagai acuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, antara lain disebutkan LAN bersama yayasan penerbit administrasi, manajemen dan pemerintahan, Jakarta, LAN dan YPA bahwa masyarakat senantiasa menginginkan agar pelayanan oleh pemerintah beserta administrasi negaranya dilakukan dengan baik dalam arti :

1. Tepat, apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan
2. Cepat, pemenuhan kebutuhan dilakukan dengan cepat
3. Murah, masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah
4. Ramah, pelayanan atau hubungan antar petugas dengan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman kepada etika profesi

Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelanggan akan kepuasan penggunaan jasa yang dilakukan pegawai administrasi Badan Pertanahan Nasional. Kualitas pelayanan didalam penelitian ini adalah mutu pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan Badan Pertanahan Nasional dalam pelayanan administrasi pembuatan Sertifikat tanah. Jika layanan yang dirasakan atau didapat sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut baik. Sebaliknya jika layanan tidak memenuhi atau memuaskan sebagaimana yang diharapkan pelanggan, berarti mutu layanan tersebut buruk, sehingga perlu ditingkatkan untuk lebih baik lagi.

Para pengguna layanan dapat menilai suatu kualitas pelayanan dari lima kriteria layanan sebagaimana diungkapkan Valerie A. Zeithaml, et al yaitu lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa untuk dapat menilai kualitas pelayanan dalam suatu penyedia jasa. Lima dimensi kualitas tersebut adalah :

1. *Tangible* (bukti langsung/nyata)
artinya penampilan fisik peralatan, personil dan alat-alat komunikasi. Hal ini meliputi penampilan pegawai, fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan. *Tangibility* ini merupakan wujud dari suatu layanan atau jasa dari bangunan, interior, seragam pegawai, peralatan yang dipakai dan sebagainya yang terwujud
2. *Reliability* (dapat dipercaya)
kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Hal ini meliputi pelayanan pada waktu yang telah dijanjikan secara akurat.

Hal ini meliputi pelayanan pada waktu yang telah direncanakan atau ditetapkan akurat dalam perhitungan dan menjaga pelayanan dengan baik dan benar

3. *Responsiveness* (daya tanggap)
artinya sikap tanggap yang cepat dalam memberikan bantuan kepada konsumen dan melaksanakan pelayanan tersebut secara layak. Hal ini meliputi pemberian pelayanan secara tepat dan cepat dan mengatur perjanjian atau penerimaan konsumen dengan cepat dan benar.
4. *Assurance* (jaminan)
artinya pengetahuan dan keterampilan serta tata krama pegawai dan kemampuan mereka untuk mengembangkna kepercayaan dan keyakinan atau tingkat kesopan santunan yang harus dimiliki pegawai disamping kemampuan mereka memberikan kepercayaan kepada konsumen
5. *Emphathy* (empati)
artinya kepedulian dan pemberian perhatian secara individu kepada konsumen. Termasuk didalamnya adalah mengerti apa yang diinginkan konsumen, hal ini meliputi kegiatan mempelajari keinginan konsumen, memberi perhatian secara individu kepada konsumen dan mengenal konsumen secara lebih dekat.

Secara lebih terperinci, Valerie A Zeithaml et al mengemukakan faktor-faktor yang termasuk didalam kelima (5) dimensi kualitas pelayanan yang merupakan dasar dalam mengadakan penilaian kualitas pelayanan. Contoh dimensi kualitas jasa yang dikemukakan pada jurnal ilmiah tersebut dikenal dengan istilah *Servqual*. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut faktor-faktornya adalah sebagai berikut:

1. Kriteria *tangible* atau nyata berupa sarana fisik dari penyedia pelayanan antara lain meliputi faktor-faktor :
 - a. Sarana fisik perkantoran, Peralatan atau mesin-mesin yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan, cukup modern dan dapat diandalkan (komputerisasi administrasi)

- b. Penampilan fisik yang menarik dan mampu mendukung proses pelayanan terhadap pelanggan yaitu pada ruang tunggu, ruang pelayanan tempat informasi
 - c. Pakaian yang dipakai oleh pegawai penyedia jasa cukup rapi, pantas dan sopan untuk digunakan dalam memberikan pelayanan
 - d. Lokasi yang cukup mudah untuk dicapai pelanggan
2. Kriteria *reliability* (handal atau dapat dipercaya) terdapat faktor-faktor antara lain :
- a. Kemampuan untuk menepati jasa sesuai dengan pelayanan tertentu yang dijanjikan
 - b. Keinginan pemberi pelayanan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan dengan tulus dan sungguh-sungguh
 - c. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sehingga pelanggan langsung dapat merasakan manfaatnya
 - d. Adanya keinginan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan
 - e. Kemampuan untuk semaksimal mungkin menghindari kesalahan yang dapat terjadi didalam memberikan pelayanan.
3. Kriteria *responsiveness* atau responsif kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap antara lain meliputi faktor-faktor
- a. Kemampuan penyedia jasa untuk memberikan penjelasan yang benar oleh pelanggan
 - b. Kemampuan penyedia jasa untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tanggap
 - c. Adanya keinginan penyedia jasa untuk dapat menolong pelanggan dari permasalahannya
 - d. Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang baik secara kontinyu
4. Kriteria *assurance* atau jaminan atau perlindungan dari sebuah penyedia layanan yang antara lain meliputi faktor-faktor :
- a. Kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa percaya diri kepada pelanggannya
 - b. Kemampuan untuk memberikan jaminan atau perlindungan terhadap pelanggannya
 - c. Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sopan santun dan ramah
 - d. Kemampuan yang dimiliki untuk memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan dengan baik dan benar berdasarkan pengetahuan yang dimiliki penyedia jasa tersebut.
5. Kriteria *emphaty* atau empati yakni regas dan penuh perhatian dari sebuah perusahaan penyedia jasa yang antara lain meliputi faktor-faktor :

- a. Kesiediaan untuk memberikan perhatian secara perorangan kepada pelanggannya
- b. memiliki jam kerja yang sesuai atau cocok dengan semua pelanggannya
- c. Kesiediaan untuk memberikan penjelasan atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan
- d. Kemampuan untuk menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa-jasa pelayanannya
- e. Kesiediaan untuk mendengarkan keluhan-keluhan atas keinginan-keinginan yang spesifik dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan "(Simon dalam Parasuraman hal 64)

2.1.4 Model Kualitas Pelayanan.

Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis organisasi, dan situasi kegiatan pelayanan. Dalam pembahasan disini hanya akan dikemukakan gap model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (1985) dalam Tjiptono (2004:80).

Parasuraman dan kawan-kawan pada tahun 1985 melakukan penelitian mengenai *customer perceived quality* pada empat industri jasa (pelayanan), yaitu *retail banking, credit card, securities brokerage, dan product repair and maintenance* (Tjiptono,2004:80), atau yang lebih dikenal dengan "konseptual model kualitas pelayanan". Dalam penelitian tersebut, mereka mengidentifikasi 5 (lima) gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan, kelima gap tersebut adalah:

a. *Between management perceptions of customer expectations and customers actual expectations* (Gap antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen/ penyedia layanan).

Pada kenyataannya pihak penyedia layanan (Manajemen) suatu instansi pemerintah ataupun perusahaan swasta, tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pengguna layanan (Pelanggan) secara tepat, akibatnya pihak manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu pelayanan seharusnya didesain, dan pelayanan tambahan apa saja yang diinginkan pengguna layanan (Pelanggan). Inti masalahnya adalah penyedia layanan (Manajemen) tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh para pengguna layanan (Pelanggan).

b. *Between management perceptions of customer expectations and the by the company stated service standard specification* (Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pengguna layanan dan spesifikasi kualitas pelayanan).

Kadangkala pihak penyedia layanan (Manajemen) mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pengguna layanan (Pelanggan), tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga factor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas pelayanan, kekurangan sumberdaya, atau karena adanya kelebihan permintaan. Inti masalahnya adalah pihak penyedia layanan (Manajemen) kurang teliti terhadap detail pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Pelanggan).

c. *Between the by the company stated service standard specification and the actual service delivery* (Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan).

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya pegawai kurang terlatih (belum menguasai tugasnya/pekerjaannya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Selain itu mungkin pula pegawai dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain. Inti masalahnya adalah pihak penyedia layanan (Manajemen) tidak sanggup menyampaikan pelayanan secara memuaskan kepada pengguna layanan (Pelanggan).

d. *Between the by the company stated service standard specification and the company's external communication* (Gap antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal).

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh penyedia layanan (Manajemen). Risiko yang dihadapi perusahaan penyedia layanan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi. Jika janji yang dibuat oleh penyedia layanan (Manajemen) ternyata tidak dapat dipenuhi akan mengakibatkan persepsi pengguna layanan (Pelanggan) menilai negatif terhadap kualitas pelayanan lembaga tersebut. Inti masalahnya adalah media seperti iklan, promosi lainnya terlalu berlebihan tidak sesuai dengan kenyataan.

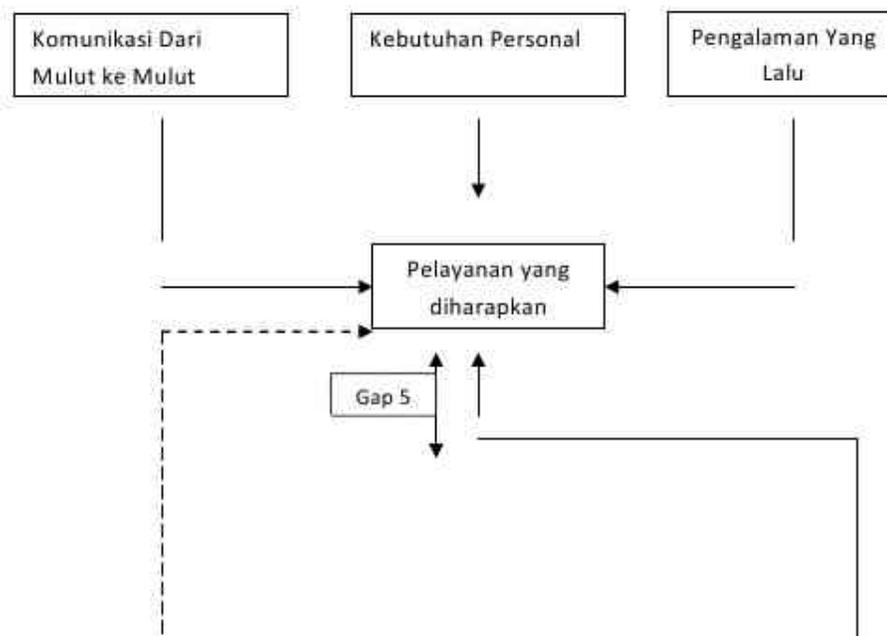
e. *Between the customer's expectations regarding the service delivered and the customer's actual service experience* (Gap antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan).

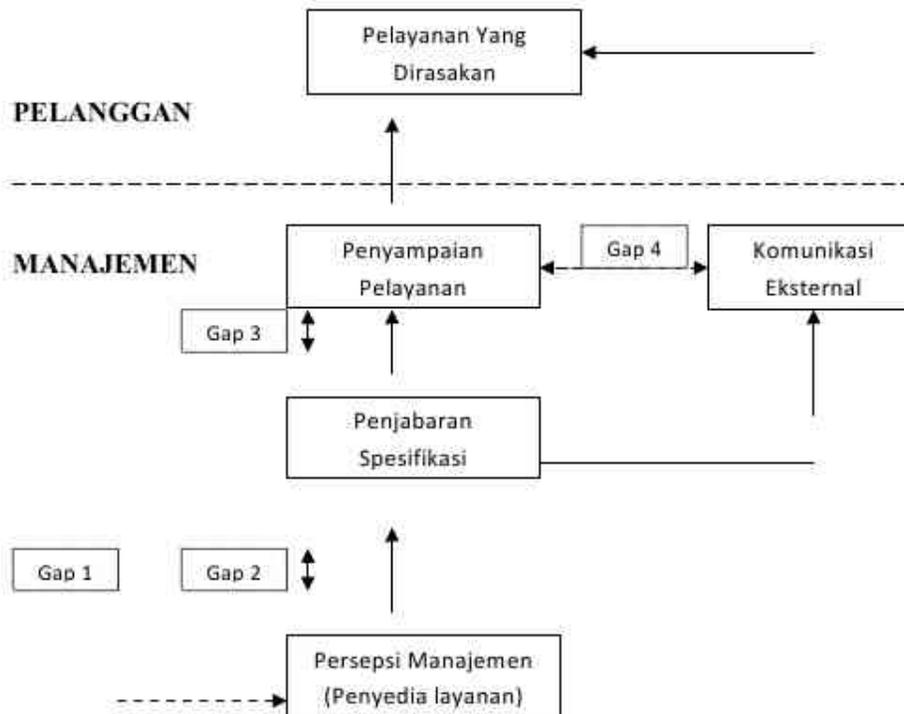
Gap ini terjadi apabila pengguna layanan (Pelanggan) mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas pelayanan tersebut. Inti masalahnya adalah pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan (Pelanggan) tidak sesuai dengan harapan, hal ini disebabkan banyaknya masalah-masalah yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan

Gambar 2.1

Konseptual Model Kualitas Pelayanan

(The Conceptual Model of Service Quality)





Sumber: Parasuraman *et al.*(1985) “*The Conceptual Model of Service Quality*” dalam Fandy Tjiptono (2004).*Manajemen jasa*.Yogyakarta: Andi.Hal;82.

Hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam model kualitas pelayanan pada Gambar 2.3. antara lain:

- Identifikasi atribut kunci kualitas pelayanan dari sudut pandang manajemen dan pelanggan.
- Penekanan pada kesenjangan (gap) antara pelanggan dan manajemen (penyedia layanan) terutama pada persepsi dan harapan.

- Pemahaman tentang implikasi teratasnya kesenjangan yang ada terhadap pengelolaan pelayanan.

Selanjutnya Parasuraman *et al.* (1990) dalam (Ratminto&Atik, 2006:83) mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya kelima gap tersebut, diantaranya;

a. Gap 1 (gap persepsi manajemen) atau adanya perbedaan antara harapan-harapan pelanggan (pengguna layanan) dengan persepsi manajemen, terjadi karena faktor-faktor sebagai berikut:

- Kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran.
- Kurang efektifnya komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
- Terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

b. Gap 2 (gap persepsi kualitas) atau perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan pelanggan (pengguna layanan) dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan, disebabkan oleh faktor-faktor berikut ini:

- Lemahnya komitmen manajemen (pihak penyedia layanan) terhadap kualitas pelayanan.
- Tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas.
- Tidak tepatnya standarisasi tugas.
- Kurang tepatnya perumusan tujuan.

c. Gap 3 (gap penyelenggara pelayanan) yaitu perbedaan pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan, timbul karena:

- Adanya ketidakjelasan peran.
- Adanya konflik peran.
- Tidak cocoknya karakteristik pegawai dengan pekerjaannya atau tidak sesuai dengan keahliannya.
- Tidak cocoknya teknologi dengan karakteristik pekerjaan.
- Tidak tepatnya sistem pengawasan.
- Lemahnya kontrol.
- Lemahnya kerjasama organisasi.

d. Gap 4 (gap komunikasi eksternal) atau adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap pelanggan (pengguna layanan) terjadi karena faktor-faktor:

- Kurangnya komunikasi horizontal.
- Adanya kecenderungan mengobral janji.

e. Sedangkan gap 5 (gap kualitas pelayanan) atau perbedaan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (pengguna layanan) dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh pelanggan (pengguna layanan), terjadi sebagai akibat dari akumulasi empat macam gap tersebut diatas.

Kesimpulan dari teori model gap kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al* (1985; 1990) tersebut meliputi:

- Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman mereka (setelah menerima pelayanan). Jika harapannya terpenuhi, maka pelanggan akan puas dan persepsinya positif, dan sebaliknya jika tidak terpenuhi maka tidak puas dan persepsinya negatif. Sedangkan bila kinerja pelayanan melebihi harapan pelanggan, tentu pelanggan bahagia (lebih dari sekadar puas).
- Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh proses penyampaian pelayanan dan output dari pelayanan.
- Kualitas pelayanan ada dua macam, yaitu kualitas dari pelayanan yang normal dan kualitas dari deviasi (penyimpangan) pelayanan yang normal

2.1.5 Pengertian Administrasi

1. Pengertian Administrasi itu dapat ditinjau dari tiga sudut, yaitu:

- a. Administrasi dalam arti Institutionil, yang mana administrasi dimaksudkan sebagai keseluruhan orang/kelompok orang-orang yang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama.

- b. Administrasi dalam arti fungsional, yang dimaksud dengan fungsional ialah segala kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan termasuk juga didalamnya tindakan untuk menentukan tujuan itu sendiri atau dengan kata lain bersifat melihat kedepan, artinya melihat kepada pencapaian tujuan pada masa yang akan datang.
- c. Administrasi sebagai proses, sebagai proses administrasi berarti keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapainya suatu tujuan. Menyangkut administrasi sebagai proses terkandung beberapa pengertian seperti:

Kegiatan-kegiatan berencana dari orang-orang yang bekerjasama demi mencapai tujuan bersama.

Penyusunan dan penggunaan tenaga manusia dan benda-benda secara sistematis untuk mencapai tujuan tersebut dengan efisien dan efektif.

Penetapan kebijaksanaan, susunan organisasi dan pemakaian alat-alat yang terdiri dari manusia, benda-benda dan uang.

(SlametWijadiAtmosudarmo,2000:85)

Sedangkan pendapat Drs. Slamet Wijadi dan Prof Prajudi(2000:90) administrasi itu adalah kegiatan-kegiatan yang berwujud :

- a. Merencanakan dan memperkirakan tujuan
- b. Menentukan kebijaksanaan
- c. Memberi pimpinan

- d. Mengambil keputusan-keputusan
- e. Memberi bimbingan
- f. Mengatur orang-orang, alat, waktu, pekerjaan.
- g. Mengawasi jalannya pelaksanaan
- h. Memberikan bimbingan pelaksanaan
- i. Memperbaiki dan menyelesaikan masalah-masalah

Prof. Prajudi (2000:76) merumuskan Administrasi sebagai organ negara dan mengartikan administrasi antara lain, sebagai 'aparatur' daripada negara yang dikepalai dan digerakkan oleh pemerintah guna menyelenggarakan undang-undang, kebijaksanaan-kebijaksanaan dan kehendak-kehendak (keputusan-keputusan) pemerintah.

2.1.6 Reformasi Administrasi

Definisi reformasi administrasi sangat luas, karena adanya berbagai macam aktifitas terlibat didalamnya. Caiden (1969) dalam Nasucha (2004:42) menyebutkan bahwa pembaharuan administrasi digambarkan sebagai suatu rangsangan terhadap transformasi administrasi. Reformasi administrasi juga mengandung arti penggunaan

kekuasaan dan pengaruh untuk menerapkan ukuran-ukuran baru pada suatu sistem administrasi guna mengubah tujuan, struktur ataupun prosedur dengan maksud meningkatkan pembangunan.

Khan (1981) dalam Nasucha (2004:43) mengatakan reformasi administrasi adalah usaha-usaha yang memacu atau membawa perubahan besar dalam sistem birokrasi Negara yang dimaksudkan untuk mentransformasikan praktik, perilaku, dan struktur yang telah ada sebelumnya.

Reformasi administrasi publik merupakan suatu proses untuk mengubah struktur ataupun produser birokrasi publik yang terlibat dengan maksud untuk meningkatkan efektifitas organisasi dan mencapai tujuan pembangunan nasional.

Elemen yang umum dalam berbagai definisi tersebut antara lain :

1. Reformasi administrasi merupakan rencana yang hati-hati untuk mengubah birokrasi publik.
2. Reformasi administrasi bersinonim dengan motivasi.
3. Efisiensi dan efektifitas dari pelayanan publik adalah hasil dari proses reformasi.
4. Mendesaknya reformasi dijustifikasi sebagai kebutuhan untuk memecahkan ketidakpastian dari perubahan yang cepat dalam sebuah lingkungan organisasi.

Tujuan reformasi administrasi adalah untuk memperbaiki administrasi dan mengantisipasi perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Keberhasilan

reformasi sistem pemerintahan mempengaruhi reformasi pada institusi lain secara keseluruhan. Siagian (1993) dalam Nasucha (2004:45) menyebutkan bahwa sasaran pembangunan administrasi terutama ditunjukkan untuk menyempurnakan aparatur Negara secara terus-menerus, berkelanjutan, secara komprehensif dengan mempertahankan tetap berfungsinya aparatur pada saat ini dengan segala kelemahan yang ada, dan meningkatkan kemampuan administrasi untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat mendesak, parsial, dan *incremental*. Reformasi administrasi adalah reorganisasi administrasi yang merupakan instrumen utama penyempurnaan administrasi.

Pembaruan administrasi menurut siagian meliputi lima golongan besar berikut ini :

1. Penekanan baru terhadap program-program kerja
2. Sikap-sikap yang berubah terhadap langganan pemerintah serta para anggota birokrasi pemerintahan.
3. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam bentuk-bentuk intern dari suatu administrasi yang menuju pada perbaikan dan komunikasi serta manajemen yang bersifat partisipatif.
4. Penekanan yang lebih besar terhadap penggunaan sumber-sumber dengan lebih efisien dan ekonomis.
5. Kurangnya penekanan terhadap pendekatan yang statis terhadap cara kerja yang bersikap rutin dan legalitas.

Agar tujuan reformasi administrasi dapat tercapai, diperlukan strategi yang tepat. Ada lima strategi dalam reformasi administrasi, yaitu :

1. Restrukturisasi

Menjadikan organisasi lebih efektif dan efisien. Komponen struktur dalam organisasi adalah kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi.

2. Partisipasi

Struktur dan kultur dari birokrasi di Negara berkembang terutama mempunyai tiga karakter, yaitu menekankan pada pembuatan keputusan, hubungan otonomi di dalam memutuskan siapa yang memperoleh dan apakah pelayanan diberikan, adanya asumsi bahwa teknologi merupakan sesuatu yang superior.

3. Sumber daya manusia

Tanpa sumber daya manusia tidak akan ada organisasi. Sumber daya manusia menjadi perhatian yang serius untuk menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam birokrasi.

4. Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban merupakan salah satu tujuan reformasi dan berarti melibatkan lebih banyak dimensi dari sekedar menangani masalah

korupsi, dan merupakan salah satu cara menekan pelaku sektor publik untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

5. Interaksi sektor publik dan swasta

Adanya kerjasama antar sektor publik dan swasta, khususnya pada sektor kesejahteraan sosial sebagai bagian dari teknik reformasi administrasi (Nasucha,2004:47).

2.1.7 Pengertian Sertifikat Tanah

Menurut Undang-undang tentang agraria Sertifikat hak atas tanah adalah tanda bukti hak atas tanah, yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah menurut ketentuan peraturan pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah menurut ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Dalam proses sertifikasi tanah untuk pertama kali maka melalui pasal 32 Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 1997 menjelaskan bahwa :

1. Sertifikat hak atas tanah merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai bukti yang kuat mengenai data fisik dan yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dalam buku tanah yang bersangkutan.
2. Dalam suatu bidang tanah sudah diterbitkan sertifikat secara sah atas nama orang atau badan hukum yang memperoleh tanah tersebut dengan itikad baik dan

secara nyata menguasainya maka pihak lain yang merasa mempunyai hak atas tanah itu tidak lagi menuntut pelaksanaan hak atas tanah tersebut apabila dalam waktu 5 tahun sejak terbitnya sertifikat tanah itu tidak mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertifikat dan kepada kantor pertanahan yang bersangkutan ataupun tidak mengajukan gugatan ke pengadilan mengenai penguasaan tanah atau penerbitan sertifikat tersebut.

Sertifikat hak atas tanah membuktikan bahwa seseorang atau badan hukum mempunyai hak atas bidang tertentu, sedangkan sertifikat hak tanggungan/jaminan atas suatu atau beberapa bidang tanah tertentu. Adapun tujuan dari pendaftaran tanah menurut peraturan pemerintah nomor 24 tahun 1997 dalam pasal yaitu :

- a. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.
- b. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar.
- c. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

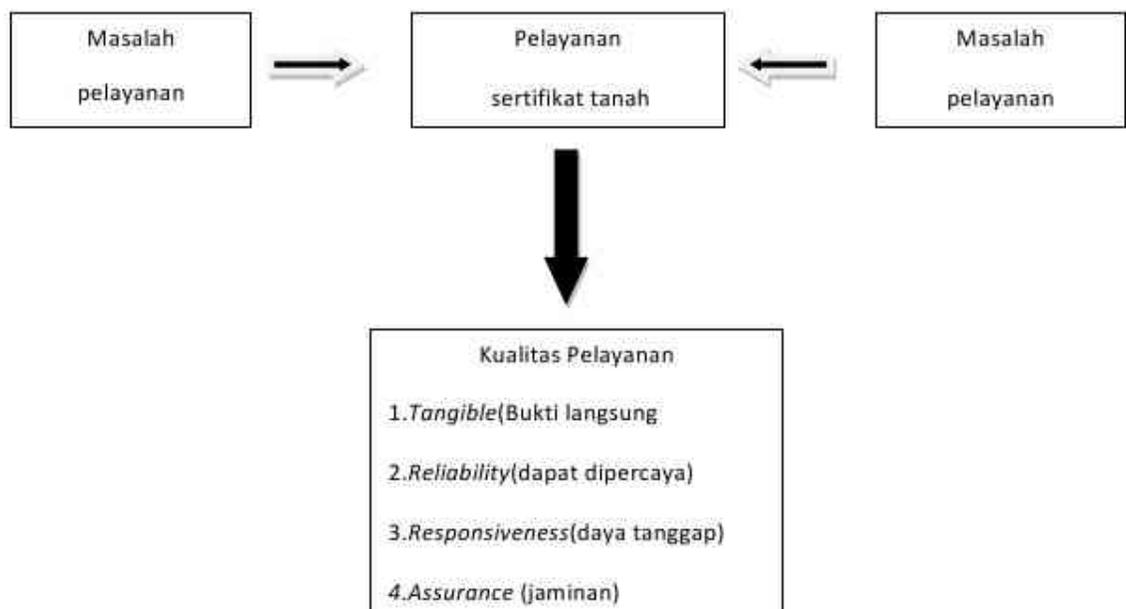
2.2 Kerangka berfikir

Penelitian ini bertujuan mengkaji pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Tangerang. Dalam pelayanan administrasi tentu

adanya berbagai masalah yang dihadapi seperti prosedur pelayanan, sumber daya yang masih kurang, partisipasi masyarakat, tanggung jawab para petugas/staf kantor terhadap pengurusan administrasi, transparansi dalam informasi. Oleh karena itu para aparatur pemerintah menyadari bahwa pada hakikatnya tugas mereka adalah sebagai salah satu sumber daya manusia bagi pembangunan nasional yang mempunyai kedudukan ganda yaitu sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang hidup di tengah-tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat bukan malah sebaliknya ingin dilayani oleh masyarakat. Maka dari itu pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah dapat digambarkan dengan menggunakan prinsip pelayanan untuk melihat gambaran pelayanan yang kualitas/ideal.

Gambar 2.2

Kerangka Berfikir





Pelayanan
yang berkualitas

2.3 Hipotesis Penelitian

Peranan hipotesis sangat dibutuhkan untuk memperjelas problematika dan dicalirkan pemecahannya, dalam kaitannya dengan penelitian ini hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang dihadapi dan merupakan titik tolak dari suatu pembahasan. Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif, yaitu yang berkenaan dengan variabel mandiri.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti memiliki hipotesis yaitu : **Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang < 70% dari kriteria yang diharapkan.**

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan administrasi yang tujuannya untuk mengatasi masalah administrasi, dengan menggambarkan metode kuantitatif, dalam hal ini lebih kepada penelitian deskriptif. Penelitian yang deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi, atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian. Dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yang ada. Jenis sumber data yang digunakan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya (sampel atau responden) dengan menggunakan teknik pengumpul data tertentu. Data primer biasanya bersifat masih mentah karena belum diolah atau diinterpretasikan sifat dan kualifikasinya. Data primer didapatkan dari hasil wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber artikel dan gambar-gambar, yang dapat berbentuk buku-buku, dokumen, dan data elektronik (*website*).

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti sekaligus menguji validitas dan reliabilitasnya. Dengan demikian jumlah instrument yang akan digunakan pada penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk wawancara dengan jumlah variabel sebanyak 1 variabel saja, yaitu variabel mandiri.

Karena pada dasarnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam melakukan penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2005: 119).

Adapun yang menjadi indikator variabel adalah kualitas pelayanan Berikut ini dipaparkan tentang instrumen dan kisi-kisi penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala pengukuran varian
Kualitas pelayanan	Reliability : Kemampuan personil pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat secara handal dan akurat	1. Tepat waktu menyelesaikan masalah Pelayanan administrasi 2. Kemampuan pegawai administrasi Badan Pertanahan Nasional untuk menghindari kesalahan yang dapat terjadi dalam memberikan pelayanan 3. Pegawai dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan pasti dan tepat waktu 4. Lokasi harus strategis, berada ditengah-tengah wilayah Kota Tangerang dan mudah dijangkau oleh pelanggan 5. Badan Pertanahan Nasional bagian pelayanan administrasi mudah diakses via telepon, email dan sebagainya	1,2, ,3,4 5,6 7,8 9,10

	<p><i>Tangibility:</i></p> <p>fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas, ruangan tata letak kantor sangat nyaman bagi pelanggan 2. <i>Appearance</i> petugas pelayanan administrasi 3. Tersedia dengan lengkap peralatan perlengkapan pelayanan administrasi seperti pamflet, brosur, peralatan tulis dan sebagainya 4. Tersedianya fasilitas pelayanan pendukung seperti lapangan parkir tempat registrasi, tempat fotokopi dan sebagainya 	<p>11,12 13,14 15,16 17,18</p>
	<p><i>Responsiveness</i></p> <p>Kesediaan membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan administrasi Badan Pertanahan Nasional memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan secara terus menerus 2. Petugas pelayanan administrasi Badan Pertanahan Nasional cukup tanggap dan cekatan dalam memberikan pelayanan dengan segera 3. Petugas pelayanan administrasi Badan Pertanahan Nasional tidak pernah keberatan setiap ada permintaan pelayanan administrasi 4. Petugas pelayanan administrasi Badan Pertanahan Nasional memiliki keahlian pengetahuan dalam mengatasi keluhan pelanggan 	<p>19,20 21,22 23,24 25,26</p>
	<p><i>Assurances :</i></p> <p>kemampuan untuk memberikan pengetahuan, keahlian dan sikap</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki keahlian mengatasi masalah keluhan yang tidak terduga 2. Petugas pelayanan administrasi bertanggung jawab atas kekeliruan dalam pemberian pelayanan 3. Petugas pelayanan administrasi mampu menjaga keamanan dan kerahasiaan dari pelanggan 4. Keramahan dan kesopanan petugas dalam menjawab masalah pelanggan 	<p>27,28, 29,30 31,32</p>

	<p>untuk mempunyai rasa aman nyaman pengguna layanan</p>		33,34
	<p><i>Empathy :</i> kepedulian pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang dalam menghadapi pelanggan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dan perhatian pelayanan administrasi Badan Pertanahan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan 2. Petugas pelayanan administrasi Sertifikat tanah mampu berbicara dengan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti 3. Petugas pelayanan administrasi Sertifikat Tanah memberikan segala informasi yang khusus dibutuhkan oleh masyarakat, baik yang berhubungan dengan biaya administrasi ataupun proses pelayanan yang lainnya 4. Pelayanan administrasi Badan Pertanahan Nasional memiliki petugas khusus untuk mengelola Sertifikat tanah secara teknik 5. Keadilan dalam melayani pelanggan 	<p>35,36, 37,38 39,40, 41 42,43 44,45</p>

--	--	--	--

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel atau variabel mandiri. Sedang skala pengukuran instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008: 93). Indikator variabel yang disusun melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan diberikan jawaban setiap item instrumentnya. Jawaban setiap item diberi skor, seperti berikut ini :

Tabel 3.2

Skoring dalam Penelitian

SKOR		KATEGORI
(-)	(+)	
1	4	Sangat setuju
2	3	Setuju
3	2	Tidak setuju
4	1	Sangat tidak setuju

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya (secara sampel). Dengan menggunakan teknik pengumpulan data, peneliti mendapatkan empat bentuk teknik guna memperoleh data tersebut, sebagai berikut:

1. Kuesioner, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dengan alternatif jawaban yang telah tersediasehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadinya. Data yang akan diperoleh akan lebih efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan

2. Observasi, serangkaian pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap subjek atau objek penelitian melalui mata, telinga dan perasaan dengan melihat fakta-fakta fisik dari objek yang diteliti.
3. Wawancara, Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab apabila peneliti ingin melakukan penelitian untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti pada awal penelitian, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui segala hal dari responden/narasumber/informan yang lebih mendalam dan jumlahnya sedikit atau kecil
4. Studi Kepustakaan, yaitu studi atau teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh atau mengumpulkan data dari berbagai referensi yang relevan maupun jurnal-jurnal ilmiah.

3.3 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008 : 80). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan yang terdaftar melakukan pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Tangerang. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Kantor Pertanahan Kota Tangerang dari Juli hingga Agustus 2010 secara total terdapat 2.162 pelanggan yang terdaftar atau yang mengajukan permohonan untuk SertifikatTanah.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Simple Random Sampling*. Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2008 : 82).

Teknik sampling ini dilakukan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang bagian pelayanan administrasi Sertifikat tanah.

Maka penulis memakai teknik pengambilan sampel yaitu dengan *rumus Slovin*, adalah sebagai berikut :

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

N= Banyaknya Populasi

n = Banyaknya unit Sampel

e = Sampling error (kesalahan)

Setelah itu dapat dilihat dibawah ini perhitungan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* dan menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% (10 : 100 = 0,1), yakni sebagai berikut (Sugiyono, 2008:178):

$$\begin{aligned}
 n &\geq \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &\geq \frac{2.162}{1 + 2.162 (0,1)^2} \\
 &\geq \frac{2.162}{1 + 2.162 (0,01)} \\
 &\geq \frac{2.162}{21,63} \\
 &\geq 99,95
 \end{aligned}$$

Maka dari perhitungan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* di atas di dapat hasilnya (setelah mendapat pembulatan) adalah **100** pelanggan yang melakukan pelayanan sertifikat tanah yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis data

1. Teknik Pengolahan data

Teknik pengolahan data merupakan tahap dimana data dipersiapkan, diklasifikasikan dan diformat menurut aturan tertentu untuk keperluan proses berikutnya yaitu analisis data. Data yang telah terkumpul diolah dengan melalui beberapa proses data berikut:

a. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Yaitu tahap mengoreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan secara berulang-ulang dan cermat. Langkah ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah terkumpul tersebut baik atau layak, sehingga dapat segera dipersiapkan untuk tahap analisis selanjutnya.

b. Pembuatan Kode (*Coding*)

Setelah tahap pemeriksaan data selesai dikerjakan dan jawaban responden dalam kuesioner dipandang cukup memadai, maka langkah berikutnya adalah pembuatan kode. *Coding* yaitu tahap mengklasifikasikan data berdasarkan kategori tertentu. *Coding* dilakukan untuk menyederhanakan data yakni dengan memberi simbol angka pada tiap-tiap jawaban, atau suatu pertanyaan menurut macamnya dengan jalan menandai masing-masing jawaban dengan kode-kode tertentu.

c. Penyederhanaan data (*Tabulating*)

Yaitu tahap penyusunan data berdasarkan jenis data. Karena jawaban responden biasanya tidak standar, sehingga responden bebas untuk mengutarakan pendapat sesuai dengan ide dan pengetahuannya. Agar data tersebut mudah dianalisis dan disimpulkan untuk menjawab masalah yang dikemukakan dalam penelitian, maka jawaban tersebut harus diringkas. Penyederhanaan (*Tabulating*) itu dilakukan dengan menggolongkan jawaban yang beraneka ragam kedalam kategori yang jumlahnya terbatas.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya peneliti untuk menyederhanakan dan menyajikan data dengan mengelompokkan dalam suatu bentuk yang berarti sehingga mudah dipahami dan diinterpretasi oleh pembaca atau penguji. Dalam hal ini peneliti dalam menganalisa data menggunakan metode analisis data kuantitatif deskriptif, dimana peneliti mencoba menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat sebuah kesimpulan yang mengarah untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2006: 169)

3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan sah atau valid tidaknya suatu instrument. Kevaliditasan instrument menggambarkan bahwa suatu instrument benar-benar

mampu mengukur variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran.

Rumus uji validitas ini adalah (Sugiyono,2008:183):

$$r_{xy} = \frac{n\sum Xi Yi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi Product Moment

$\sum X$ = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil skor X dan Y yang berpasangan

$\sum X^2$ = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$ = Jumlah skor yang di kuadratkan dalam sebaran Y

N = Jumlah sampel

3.4.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata dalam bahasa Inggris *rely*, yang berarti percaya, dan *reliable* yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai keterpercayaan. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* yaitu penghitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi di antara butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar-benar tepat atau akurat dan mantap. Sebagai pedoman *reliability instrument*, peneliti mengacu pada Siegel yang menyatakan bahwa apabila koefisien reliabilitas instrumen yang dihasilkan lebih besar dari 0.3 berarti instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

Uji reliabilitasnya dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

(Arikunto, 2002:171)

Rumus Alpha Cronbach:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si^2}{\sum St^2} \right)$$

Keterangan:

n = jumlah butir

Si² = variabel butir

St² = variabel total

Adapun untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan Uji T (t-test) satu sampel dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2008:178):

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

t = nilai t yang dihitung

\bar{X} = nilai rata-rata

μ_0 = nilai yang dihipotesiskan

s = simpangan baku sampel

n = jumlah anggota sampel

Hipotesis dalam penelitian ini adalah Hipotesis Nol (H_0) lebih kecil atau sama dengan (\leq) dan Hipotesis Alternatifnya (H_a) lebih besar ($>$) sehingga yang digunakan adalah uji pihak kanan dengan taraf kesalahan 5%. Dengan demikian berlaku ketentuan:

1. Bila t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang Jl. Perintis Kemerdekaan Kavling 5, Cikokol Kota Tangerang. Adapun waktu penelitian adalah sebagai berikut ;

Tabel 3.3

Waktu Penelitian

NO	KEGIATAN	WAKTU											
		April '10	Mei '10	Jun '10	Jul '10	Ag s '10	Sep t '10	Ok t '10	No v '10	De s '10	Ja n '11	Fe b '11	
1	PENGAJUAN JUDUL	■	■										
2	OBSERVASI AWAL		■	■									
3	PENGUMPULAN DATA			■	■								
4	PENYUSUNAN PROPOSAL				■	■	■	■					

5	SEMINAR PROPOSAL											
6	REVISI LAPORAN											
7	TERJUN LAPANGAN											
8	ANALISIS DATA											
9	UJIAN SKRIPSI											

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Bab ini berisi mengenai gambaran umum objek penelitian yang berisi profil Kantor Pertanahan Kota Tangerang yang menjadi tempat penelitian. Penyajian hasil penelitian dituangkan ke dalam table frekuensi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan. Kemudian untuk lebih jelasnya, maka akan diuraikan sebagai berikut :

Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang :

A. Kedudukan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang :

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional, Kedudukan BPN RI adalah :

1. Badan pertanahan nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden.
2. Badan pertanahan nasional adalah mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral. Kantor BPN Kota Tangerang merupakan unit kerja BPN RI yang berfungsi sebagai instansi vertikal untuk tingkat wilayah administrasi Kota Tangerang.

B. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional adalah sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan
3. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan
4. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan
5. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan.
6. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum.
7. Pengaturan dan penetapan hak hak atas tanah
8. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reforma agrarian dan penataan wilayah-wilayah khusus.

9. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan atau milik Negara/ daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan.
10. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah.
11. Kerja sama dengan lembag-lembaga lain.
12. Penyeleenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
13. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan.
14. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan.
15. Pengkajian, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.
16. Pengkajian dan pengembangan hukum pertanahan
17. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan.
18. Pembinaan fungsional lembaga lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan.
19. Pembatalan dan penghentian hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor BPN Kota Tangerang

a. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor BPN Kota Tangerang adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor : Dra. Fatimah Saleh, M.Si
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha : Dra. Nuniek Indrawati, MM
 - a. Kepala Urusan Perencanaan & Keuangan : Wahyudi, S.Sos
 - b. Kepala Urusan Umum & Kepegawaian : Eko Suharno, A.Ptnh
3. Kepala Seksi Survei & Pengukuran dan Pemetaan : Drs. H. Nana Suhana
 - a. Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan : Teuku Iskandar, ST,Dipl.Ph
 - b. Kepala Sub Seksi Tematik dan Potensi Tanah : Tono Hartono, SH
4. Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah : H. Ali Pulungan, SH, MH
 - a. Kepala Sub Seksi Penetapan Hak : H. Badarudin Umar, SH
 - b. Kepala Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah : Wismar Sawirudin, BA
 - c. Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak : Mifta Idianita, S.Sos
 - d. Kepala Sub Seksi Peralihan, Pembebanan Hak & PPAT : I Nyoman
Marta,SH
5. Kepala Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan : Drs.Sugito Anwar
 - a. Kepala Sub Seksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu : Joko Budi
Rianto, S.Sos, M.Si
 - b. Kepala Sub Seksi Landreform dan Konsolidasi Tanah : Sudir, S.Sos
6. Kepala Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat :
Endang Kusumaningsih, SH
 - a. Kepala Sub Seksi Pengendalian Pertanahan : Eka Raharja, S.SiT
 - b. Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat : Dra. Wasito Haryati

7. Kepala Seksi Sengketa, Konflik, dan Perkara : H. Budi Setiawan, SH
 - a. Kepala Sub Seksi Sengketa dan Konflik Pertanahan : Imbiar, SH
 - b. Kepala Sub Seksi Perkara Pertanahan : Sumarkan, SH

b. Tata Kerja

1. Kepala Kantor :

1. Bertanggung jawab secara keseluruhan jalannya organisasi kepada Kantor Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
2. Membina dan mengelola kantor pertanahan kota tangerang
3. Melaksanakan urusan tata usaha dan rumah tangga.

A. Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas :

1) Urusan Perencanaan dan Keuangan :

- a) Menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha tentang tindakan yang perlu diambil dalam menyiapkan penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah, keuangan dan penyiapan bahan evaluasi;
- b) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;

- c) membuat rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Urusan Perencanaan dan Keuangan sebagai pedoman pelaksanaan tugas serta melaksanakan monitoring pelaksanaannya;
- d) mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan pedoman dan petunjuk teknis dalam menyiapkan penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah, keuangan dan menyiapkan bahan evaluasi;
- e) mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan/mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan menyiapkan penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah, keuangan dan menyiapkan bahan evaluasi;

2). Urusan Umum dan Kepegawaian :

- a) menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Sub bagian Tata usaha tentang tindakan yang perlu diambil dalam melakukan urusan surat menyurat, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, sarana dan prasarana, koordinasi pelayanan pertanahan serta pengelolaan data dan informasi;
- b) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;

- c) membuat rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Urusan Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman pelaksanaan tugas serta melaksanakan monitoring pelaksanaannya;
- d) mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan pedoman dan petunjuk teknis dalam melakukan urusan surat menyurat, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, sarana dan prasarana, koordinasi pelayanan pertanahan serta pengelolaan data dan informasi;

B. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan, mempunyai tugas :

1).Subseksi Pengukuran dan Pemetaan

- a) menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan tentang tindakan yang perlu diambil dalam menyiapkan pelaksanaan kegiatan perapatan kerangka dasar orde-4, pemetaan dasar pertanahan, penetapan batas bidang tanah dan pengukuran bidang tanah, batas kawasan/wilayah, kerjasama teknis surveyor berlisensi, pembinaan dan memelihara peta pendaftaran daftar tanah, peta bidang tanah, surat ukur, gambar ukur dan daftar-daftar lainnya di bidang pengukuran;
- b) melakukan inventarisasi permasalahan dan mengumpulkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah pelaksanaan kegiatan percepatan kerangka dasar orde-4, pemetaan dasar pertanahan, penetapan batas bidang tanah, dan pengukuran bidang tanah, batas kawasan/wilayah, kerja

sama teknis surveyor berlisensi, pembinaan surveyor berlisensi dan memelihara peta pendaftaran, daftar tanah, peta bidang tanah, surat ukur, gambar ukur dan daftar-daftar lainnya dibidang pengukuran;

- c) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
- d) membuat rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Subseksi Pengukuran dan Pemetaan sebagai pedoman dan arahan pelaksanaan tugas dan kegiatan serta melaksanakan monitoring pelaksanaannya;

2). Sub Seksi Tematik dan Potensi Tanah

- a) Sub Seksi Tematik dan Potensi Tanah mempunyai tugas menyiapkan survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik, survei potensi tanah, pemeliharaan peralatan teknis komputerisasi dan pembinaan pejabat penilai tanah;
- b) Menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan kepada Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan tentang tindakan yang perlu diambil dalam melakukan survei lapangan, pengolahan data, pemetaan dan pengarsipan peta-peta tematik dan potensi tanah;
- c) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang

berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja pemetaan tematik dan potensi tanah;

- d) Membuat rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Sub Seksi tematik dan potensi tanah;

C. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

1). Sub Seksi Penetapan Hak Tanah

- a) Sub Seksi Penetapan Hak Tanah mempunyai tugas pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan dan hak pakai, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah; penetapan dan atau rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak tanah perorangan;
- b) menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah tentang tindakan yang perlu diambil dalam menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan, dan hak pakai, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah; penetapan dan atau rekomendasi perpanjangan jangka

waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak tanah perorangan;

- c) Menghimpun dan mempelajari praturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang dan tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
- d) Membuat rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Sub Seksi Penetapan Hak Tanah sebagai pedoman pelaksanaan tugas serta melaksanakan monitoring pelaksanaannya;

2). Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah

- a) Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan , hak pakai dan hak pengolahan bagi instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah; rekomendasi pelepasan pelepasan dan tukar menukar tanah pemerintah;
- b) menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan, hak pakai dan hak pengelolaan bagi instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, perpanjangan jangka waktu,

pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah; rekomendasi pelepasan dan tukar-menukar tanah pemerintah;

- b) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
- c) membuat rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah sebagai pedoman pelaksanaan tugas serta melaksanakan monitoring pelaksanaannya;
- d) mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan pedoman dan petunjuk teknis dalam menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan, hak pakai dan hak pengelolaan bagi instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah; rekomendasi pelepasan dan tukar-menukar tanah pemerintah;

3). Sub Seksi Pendaftaran Hak

- a) Sub Seksi Pendaftaran hak mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, pengakuan dan penegasan konversi hak-hak lain, hak milik atas satuan rumah susun, tanah hak pengelolaan, tanah wakaf, data yuridis lainnya, data fisik bidang tanah, data komputerisasi

pelayanan pertanahan serta memelihara daftar buku tanah, daftar nama, daftar hak atas tanah dan wakaf serta daftar lainnya di bidang pendaftaran tanah;

- b) Menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah tentang tindakan yang perlu diambil dalam menyiapkan pelaksanaan pendaftara hak atas tanah, pengakuan dan penegasan konversi hak-hak lain, hak milik atas satuan rumah susun, tanah hak pengelolaan, tanah wakaf, data yuridis lainnya, data fisik bidang tanah, data komputerisasi pelayanan pertanahan serta memelihara daftar buku tanah, daftar nama, daftar hak atas tanah dan warkah serta daftar lainnya di bidang pendaftaran tanah;
- c) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
- d) Membuat rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Sub Seksi Pendaftaran Hak sebagai pedoman pelaksanaan tugas serta melaksanakan monitoring pelaksanaannya;

4). Sub Seksi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT

- a) Mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah, pembebanan hak tanggungan dan bimbingan PPAT serta sarana daftar isian di bidang pendaftaran tanah.
- b) Menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah tentang tindakan yang perlu di ambil dalam menyiapkan pelaksanaan pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas hak tanah, pembebanan hak tanggungan dan bimbingan PPAT serta sarana daftar isian di bidang pendaftaran tanah;
- c) Membantu Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam melaksanakan tugas di bidang pendaftaran peralihan / pemindahan hak karena jual-beli, hibah, tukar-menukar, pemisahan dan pembagian hak bersama, warisan, pelelangan, penetapan : putusan pengadilan, pembebanan hak tanggungan, pembebanan secara fiducia hak milik atas satuan rumah susun, penghapusan hak tanggungan (roya), pemindahan hak tanggungan / Cessie, ganti-nama, penggabungan, peleburan, merger perseroan, BUMN/BUMD, koperasi, yayasan dan pembinaan PPAT sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

D. SEKSI PENGATURAN DAN PENATAAN PERTANAHAN

1). Sub Seksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu

- a) Mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan rencana persediaan, peruntukan, pemeliharaan dan penggunaan tanah, rencana penataan

kawasan, pelaksanaan koordinasi, monitoring dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan / zoning, penerbitan pertimbangan teknis penatagunaan tanah, penertiban ijin perubahan penggunaan tanah, penyusunan neraca penatagunaan tanah, penetapan penggunaan dan pengolahan dan pemelihara data tekstual dan spasial, menyiapkan zonasi dan panataan pemanfaatan zonasi serta penetapan pembatasan penguasaan, pemilikan penggunaan dan pemanfaatan.

- b) Menyampaikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Kepala Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan tentang tindakan yang perlu diambil dalam menyiapkan bahan penyusunan rencana persediaan, peruntukan, pemeliharaan dan penggunaan tanah, rencana panataan kawasan, pelaksanaan koordinasi, monitoring dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan / zoning, penerbitan pertimbangan teknis penatagunaan tanah dalam rangka penyelesaian administrasi pertanahan; penerbitan pertimbangan teknis pertanahan dalam rangka penerbitan izin lokasi dan usulan pembatalan izin lokasi; penerbitan ijin perubahan penggunaan tanah, penyusunan neraca penatagunaan tanah, penetapan penatagunaan dan pemanfaatan tanah, penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah, serta melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan pemeliharaan data

tekstual dan spasial, menyiapkan zonasi dan penataan pemanfaatan Zonasi serta penetapan pembatasan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah;

- c) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;

4.1 Pengujian Persyaratan Statistik

4.2.1 Uji Validitas Instrument

Dalam penelitian ini, hal yang dilakukan pertama kali adalah melakukan uji validitas instrument, karena hal tersebut dimaksudkan untuk kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan suatu fungsi alat ukurnya serta digunakan untuk valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrument dapat menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dengan hasil pengukuran. Adapun rumus yang digunakan adalah menggunakan statistik korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS Statistics 13.0 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Instrumen (Uji Butir Pertanyaan)

No.	Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1.	1	0,641	0,195	Valid
2.	2	0,561	0,195	Valid
3.	3	0,631	0,195	Valid
4.	4	0,541	0,195	Valid
5.	5	0,618	0,195	Valid
6.	6	0,629	0,195	Valid
7.	7	0,315	0,195	Valid
8.	8	0,531	0,195	Valid
9.	9	0,517	0,195	Valid

10.	10	0,516	0,195	Valid
11.	11	0,608	0,195	Valid
12.	12	0,508	0,195	Valid
13.	13	0,549	0,195	Valid
14.	14	0,614	0,195	Valid
15.	15	0,435	0,195	Valid
16.	16	0,637	0,195	Valid
17.	17	0,458	0,195	Valid
18.	18	0,323	0,195	Valid
19.	19	0,395	0,195	Valid
20.	20	0,678	0,195	Valid
21.	21	0,714	0,195	Valid
22.	22	0,682	0,195	Valid
23.	23	0,719	0,195	Valid
24.	24	0,730	0,195	Valid

25.	25	0,753	0,195	Valid
26.	26	0,726	0,195	Valid
27.	27	0,725	0,195	Valid
28.	28	0,689	0,195	Valid
29.	29	0,701	0,195	Valid
30.	30	0,641	0,195	Valid
31.	31	0,733	0,195	Valid
32.	32	0,594	0,195	Valid
33.	33	0,709	0,195	Valid
34.	34	0,587	0,195	Valid
35.	35	0,700	0,195	Valid
36.	36	0,639	0,195	Valid
37.	37	0,652	0,195	Valid
38.	38	0,597	0,195	Valid
39.	39	0,714	0,195	Valid

40.	40	0,665	0,195	Valid
41.	41	0,668	0,195	Valid
42.	42	0,646	0,195	Valid
43.	43	0,631	0,195	Valid
44.	44	0,617	0,195	Valid
45.	45	0,654	0,195	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2011

Adapun kriteria item/butir instrumen yang digunakan adalah apabila r hitung $> r$ tabel, berarti item/butir instrumen dinyatakan valid, dan jika r hitung $< r$ tabel, berarti item/butir instrument dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua instrumen adalah valid dengan dibuktikan dari nilai r hitung $\leq r$ tabel pada taraf signifikansi 95 persen atau dengan kata lain memiliki tingkat kesalahan sebesar 5 persen. Artinya semua instrumen dipakai karena indikator sudah terukur pula dari instrumen lainnya.

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrument

Untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur maka peneliti

melakukan uji reliabilitas, dimana instrumen yang dilakukan uji reliabilitas adalah instrumen yang dinyatakan valid, sedangkan instrumen yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS Statistics 13.0. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.962. Jika kita mengacu pada Siegle yang menggunakan pedoman reliability instrumen adalah sebesar 0.3 artinya $0.962 >$ dari 0.3 sehingga instrumen yang diuji dapat reliabel.

Tabel 4.2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	45

Sumber: Data primer diolah, 2011

4.2.3 Uji Frekuensi dan Normalitas Data

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang data hasil penelitian ini maka peneliti mencoba untuk melakukan mean, median dan modus dan normalitas data guna menjaga ketepatan metode statistik yang digunakan, karena apabila data yang dihasilkan tidak normal maka statistik yang digunakan adalah statistik *non parametric* sedangkan apabila data yang dihasilkan adalah normal maka statistik yang digunakan adalah statistik *parametric*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS Statistics 13.0. SPSS atau *Statistical Product and Service Solution* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer (Sarwono, 2006:71). Agar lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3

Standar Deviasi Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		127.54
Std. Error of Mean		1.84042
Median		130.00
Mode		128 (a)
Std. Deviation		18.4042
Variance		338.716
Skewness		-.523
Std. Error of Skewness		.241
Kurtosis		.960
Std. Error of Kurtosis		.478
Range		112
Minimum		63
Maximum		175
Sum		12754

Sumber: Data primer diolah, 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata atau *mean* dari nilai Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah diketahui sebesar 127,54 dengan *standar error of mean* 1,84042. Dengan demikian rata-rata Kualitas Pelayanan sertifikat tanah populasi

penelitian adalah berkisar antara $\text{mean} \pm (2 \times 1,84042)$ atau berkisar 127,54. Standar deviasi Kualitas Pelayanan sertifikat tanah sebesar 18,40423 artinya sebaran data berkisar antara 18,40423 di bawah rata-rata (109,13577) hingga 18,40423 di atas rata-rata (145,94423).

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 63	1	1.0	1.0	1.0
83	1	1.0	1.0	2.0
94	2	2.0	2.0	4.0
95	1	1.0	1.0	5.0
96	2	2.0	2.0	7.0
97	1	1.0	1.0	8.0
98	1	1.0	1.0	9.0
99	1	1.0	1.0	10.0
100	1	1.0	1.0	11.0
106	1	1.0	1.0	12.0
108	2	2.0	2.0	14.0
109	2	2.0	2.0	16.0
110	3	3.0	3.0	19.0

111	1	1.0	1.0	20.0
113	1	1.0	1.0	21.0
114	1	1.0	1.0	22.0
115	1	1.0	1.0	23.0
117	1	1.0	1.0	24.0
119	2	2.0	2.0	26.0
120	4	4.0	4.0	30.0
121	1	1.0	1.0	31.0
122	1	1.0	1.0	32.0
123	4	4.0	4.0	36.0
124	3	3.0	3.0	39.0
125	2	2.0	2.0	41.0
126	2	2.0	2.0	43.0
127	1	1.0	1.0	44.0
128	5	5.0	5.0	49.0
129	1	1.0	1.0	50.0
131	5	5.0	5.0	55.0
132	3	3.0	3.0	58.0
133	4	4.0	4.0	62.0
134	5	5.0	5.0	67.0
135	1	1.0	1.0	68.0
136	2	2.0	2.0	70.0

137	1	1.0	1.0	71.0
138	2	2.0	2.0	73.0
139	1	1.0	1.0	74.0
140	4	4.0	4.0	78.0
142	1	1.0	1.0	79.0
143	2	2.0	2.0	81.0
144	2	2.0	2.0	83.0
145	1	1.0	1.0	84.0
146	1	1.0	1.0	85.0
147	2	2.0	2.0	87.0
148	3	3.0	3.0	90.0
149	3	3.0	3.0	93.0
150	1	1.0	1.0	94.0
152	2	2.0	2.0	96.0
155	1	1.0	1.0	97.0
163	1	1.0	1.0	98.0
165	1	1.0	1.0	99.0
175	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

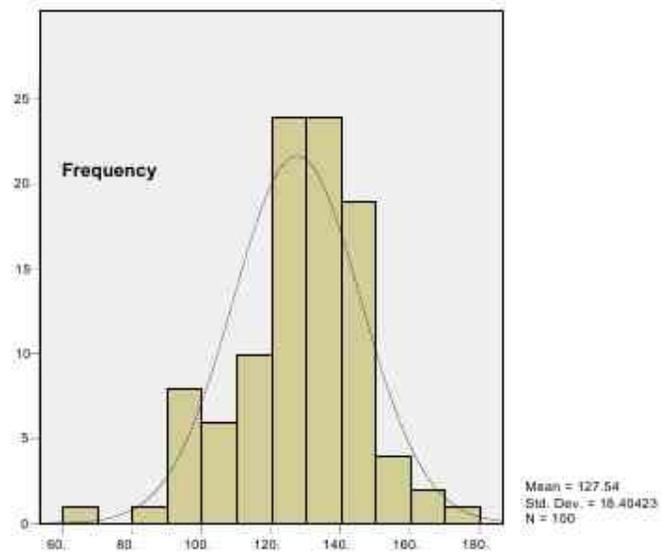
Sumber data primer diolah, 2011

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan Sertifikat Tanah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Sertifikat Tanah tersebut cukup bervariasi, dimana nilai terendah adalah 63 dan nilai tertinggi adalah 175. Demikian halnya dengan jumlah responden yang memperoleh nilai-nilai tersebut, dimana dari 100 responden yang memperoleh nilai 68, 83, 95, 97, 98, 99, 100, 106, 111, 113, 114, 115, 117, 121, 122, 127, 129, 135, 137, 139, 142, 145, 150, 155, 163, 165, 175 masing-masing hanya satu orang atau 1 persen. Nilai 94, 96, 108, 109, 119, 125, 136, 138, 143, 144, 147, 152 masing-masing terdiri dari dua orang atau 2 persen. Nilai 110, 124, 132, 148, 149 masing-masing terdiri dari tiga orang atau 3 persen. Nilai 120, 123, 133, 140 hanya empat orang atau 4 persen. Nilai 128, 131, 134 hanya 5 orang atau 5 persen. Nilai 128 menunjukkan mode atau modus untuk kualitas pelayanan sertifikat tanah. Apabila dibandingkan dengan nilai tengah dari top score atau (target maksimum) kualitas pelayanan sertifikat tanah sebesar 128.

Berdasarkan nilai distribusinya juga dapat diketahui distribusi kualitas pelayanan Sertifikat tanah adalah normal. Hal ini diketahui dari skewness sebesar -0,523 dan kurtosis yang menunjukkan nilai sebesar 0,960, dimana nilai ini berada pada angka kisaran antara -1 hingga 1 atau -2 hingga 2 (Yuliana, 2010: 81), berarti distribusi data kualitas pelayanan sertifikat tanah adalah normal. Apabila digambarkan bentuk distribusi data kualitas pelayanan sertifikat tanah, seperti pada grafik di halaman selanjutnya:

Grafik 1

Distribusi Data Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah



Sumber : Data primer, diolah 2011

4.3 Deskripsi Data

4.3.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan jenis pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *simple random sampling*. Jumlah yang seluruhnya dijadikan sampel adalah sebanyak 100 dari populasi sebesar 2.162 orang.

Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Dimana identitas diri meliputi jenis kelamin, tingkat usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 4.5

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Pelanggan	Persentase
Laki-laki	76	76%

Perempuan	24	24%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2011

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui jumlah responden sebanyak 100 orang, terdiri dari 76 laki-laki dan 24 perempuan. Dengan lebih banyaknya identitas responden yang berjenis kelamin laki-laki maka pandangan dari golongan perempuan kurang mewakili dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang. Hal ini disebabkan karena jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 76 persen lebih mendominasi daripada jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 24 persen, sehingga pandangan dari responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih besar.

Tabel 4.6

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Jumlah Wajib Pajak	Persentase
21-30	21	21%

31-40	26	26%
41-50	35	35%
51-60	18	18%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2011.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dideskripsikan bahwa responden memiliki usia yang bervariasi, mulai dari usia 21-30 tahun hingga usia lebih dari 50 tahun. Komposisi variasi usia responden dengan rincian tingkat usia 21-30 tahun sebanyak 21 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 41-50 tahun sebanyak 35 orang dari keseluruhan sampel, dan tingkat usia yang lebih dari 51-60 tahun sebanyak 18 orang dari keseluruhan sampel. Dari tabel di atas terlihat bahwa frekuensi terbesar responden berada pada rentang usia 41-50 tahun sebesar 35 persen, sedangkan frekuensi terkecil responden berada pada rentang usia > 50 tahun yaitu sebesar 18 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan yang melakukan pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang adalah pelanggan yang telah memiliki bangunan/rumah dan atau tempat usaha dikarenakan rentang usia tersebut masih tergolong usia produktif, dimana rentang usia antara 41-

50 tahun merupakan rentang usia yang memiliki pemikiran yang matang dan mampu berfikir dewasa sehingga mampu melakukan pembuatan sertifikat tanah .

Tabel 4.7

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Wajib Pajak	Persentase
SD/ sederajat	0	0%
SMP/ sederajat	0	0%
SMA/ sederajat	46	46%
Lain (D1-S2)	54	54%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2011

Berdasarkan data tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa responden memiliki latar belakang tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Penjabarannya adalah sebagai berikut responden yang berlatar belakang SD/ sederajat tidak ada, yang berlatar belakang SMP/ sederajat berjumlah tidak ada, kemudian yang berlatar belakang SMA/ sederajat berjumlah 46 orang lalu yang berlatar belakang D1 hingga S2 berjumlah 54 orang. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang berlatar belakang D1 hingga S2 yakni sebesar 54

persen. Sehingga dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan responden yang semakin tinggi, maka pemikiran mereka pun akan semakin kritis dalam menilai pelayanan yang sudah mereka peroleh selama ini. Oleh sebab itu sumber daya manusia yang ada pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang (para pegawainya) harus lebih tinggi tingkatan pendidikannya agar lebih profesional, maka kualitas pelayanan yang maksimal akan terwujud dengan sendirinya.

Tabel 4.8

Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	35	35%
Pegawai swasta	37	37%
Wiraswasta	28	28%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2011

Berdasarkan data tabel 16 di atas, maka dapat diketahui bahwa yang menjadi pelanggan pembuatan sertifikat tanah sebagai pegawai negeri sebanyak 35 orang, pegawai swasta 37 orang dan wiraswasta 28 orang. Hal ini dikarenakan dalam pembuatan sertifikat tanah berlaku bagi semua lapisan masyarakat.

4.3.2 Analisis Data

Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, maka data yang diperoleh tidak hanya berbentuk kalimat dari hasil wawancara dan pernyataan dari hasil penyebaran kuesioner, melainkan ditampilkan dari hasil penelitian yang berbentuk angka yang kemudian diolah. Skala yang dipakai dalam kuesioner adalah skala likert, dimana pemilihan jawaban terdiri atas 4 item, antara lain 4 untuk penilaian sangat setuju, 3 untuk penilaian setuju, 2 untuk penilaian tidak setuju dan 1 untuk penilaian sangat tidak setuju. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry, maka kelima indikator dari kualitas pelayanan ini adalah berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Untuk mengetahui dan menjelaskan lebih dalam mengenai seberapa besar kualitas pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Pajak Pratama Kota Tangerang terkait dengan kelima indikator dari teori yang telah dirumuskan sesuai dengan apa yang ditemukan dilapangan. Adapun lebih lengkapnya peneliti menguraikannya dalam grafik disertai penjelasan dan kesimpulan hasil jawaban dari pernyataan yang diajukan kepada para responden melalui penyebaran kuesioner yaitu sebagai berikut :

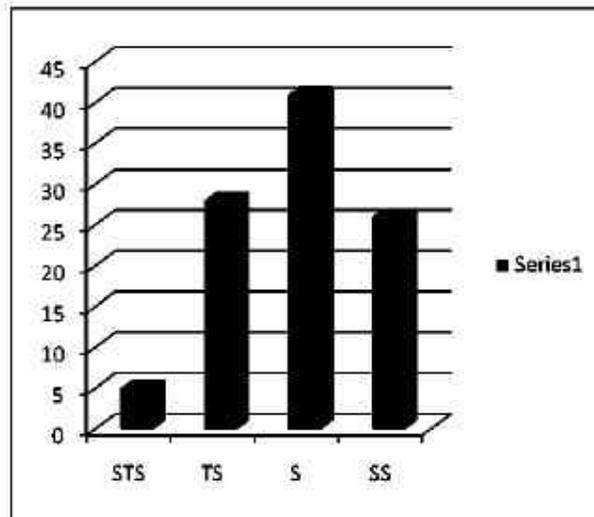
1. Kehandalan (*reability*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Arief (2007: 125) kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat konsisten serta kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani dengan bentuk, jenis, dan kualitas pelayanan yang dijanjikan. Suatu organisasi dapat dikatakan handal jika mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan disertai dengan kedisiplinan dan ketertiban pelayanan. Dalam indikator kehandalan terdapat lima indikator antara lain tepat waktu menyelesaikan pelayanan administrasi, kemampuan pegawai untuk menghindari kesalahan yang dapat terjadi dalam memberikan pelayanan, pegawai dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan pasti dan tepat waktu, lokasi harus strategis berada di wilayah kota Tangerang dan mudah dijangkau oleh pelanggan dan pelayanan administrasi mudah diakses via email, telepon dan sebagainya.

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan sub indikator dari indikator kehandalan terdapat dua pernyataan. Pertama prosedur pelayanan sertifikat tanah tidak berbelit-belit . Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 41 persen setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya perhatikan grafik berikut:

Grafik 2

**Jawaban Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Sertifikat Tanah
Tidak Berbelit-belit**



Sumber : Data primer, diolah 2011

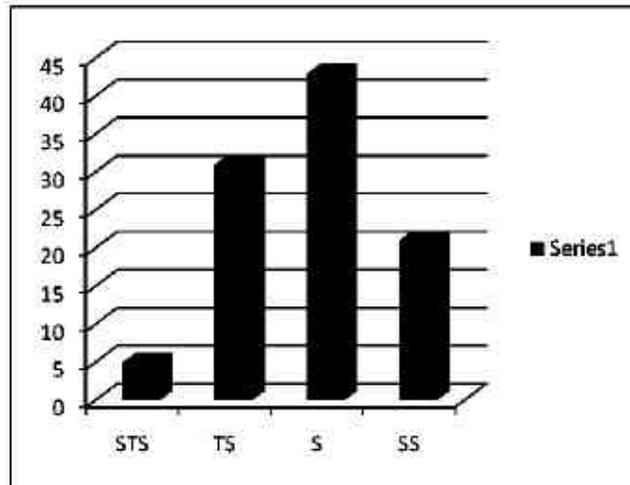
Berdasarkan grafik 2 diatas data hasil penelitian sebagian besar responden menjawab setuju 41 responden atau sebesar 41 persen dan 28 responden menjawab tidak setuju atau 28 persen dengan pernyataan tersebut, 26 responden atau sebesar 26 persen menjawab sangat setuju dan 5 responden atau sebesar 5 persen menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan sertifikat tanah tidak berbelit-belit. Dalam hal ini yang menyatakan setuju dikarenakan dalam proses administrasinya sudah menggunakan komputerisasi kemudian sehingga mempercepat pelayanan administrasi. Kemudian yang

menyatakan tidak setuju karena responden merasakan saat pelayanan tersebut ada gangguan teknis dan juga pegawai yang datang terlambat dalam memasukkan data responden sehingga menghambat dan menjadi tidak tepat waktu.

Kedua, pernyataan mengenai pegawai memberitahukan jangka waktu dalam pembuatan sertifikat tanah. Data hasil penelitian menunjukkan 43 persen dari keseluruhan responden menyatakan setuju. Untuk lebih jelasnya lihat grafik 2 di bawah ini :

Grafik 3

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Memberitahukan Waktu Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah



Sumber : Data primer, diolah 2011

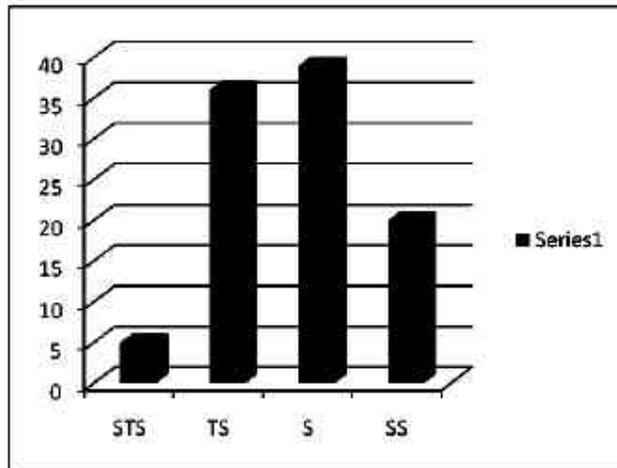
Berdasarkan grafik 3 di atas hasil penelitian sebagian responden menjawab setuju 43 responden atau sebesar 43 persen atas pernyataan bahwa pegawai memberitahukan jangka waktu dalam pembuatan sertifikat tanah, 31 responden atau sebesar 31 persen menjawab tidak setuju dengan pernyataan setuju, 21 responden atau sebesar 21 persen menjawab sangat setuju dan 5 responden atau sebesar 5 persen atas menjawab sangat tidak setuju. Dalam hal ini yang menjawab tidak setuju karena pada saat administrasi awal responden tidak diberitahukan waktu yang ditentukan pembuatan sertifikat tanah.

Pernyataan dari sub indikator kemampuan pegawai administrasi Badan Pertanahan Nasional untuk menghindari kesalahan yang dapat terjadi dalam

memberikan pelayanan ada dua pernyataan. Pernyataan pertama adalah mengenai pegawai dapat menyelesaikan masalah pelanggan tepat waktu dapat diselesaikan. Data hasil penelitian menunjukkan 39 persen menjawab setuju dari keseluruhan responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini :

Grafik 4

**Jawaban Responden Pegawai Dapat Menyelesaikan Masalah Pelanggan
Tepat Waktu**



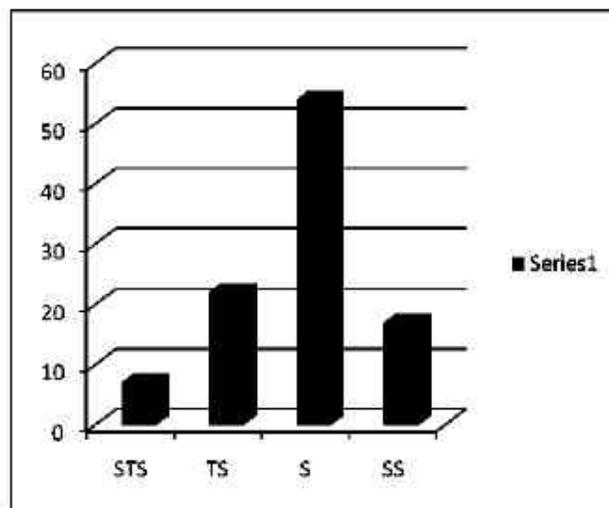
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 4 diatas hasil penelitian sebagian responden menjawab 39 responden atau sebesar 39 persen menjawab setuju, 36 responden atau sebesar 36 persen menjawab tidak setuju, 20 responden atau 20 persen responden menjawab sangat setuju dan 5 responden atau 5 persen menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan Pegawai dapat menyelesaikan masalah pelanggan tepat waktu. Hal ini dapat di artikan bahwa masalah dapat diselesaikan oleh pegawai dengan tepat waktu walaupun yang menjawab tidak setuju jumlahnya hampir sama dengan responden yang menjawab setuju. Untuk menjawab tidak setuju, responden merasakan kecewa terhadap pegawai yang tidak dapat menyelesaikan masalah.

Pernyataan kedua, pegawai dapat menghindari kesalahan dalam pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan 54 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat grafik di bawah ini :

Grafik 5

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Dapat Mengindari Kesalahan Dalam Pelayanan



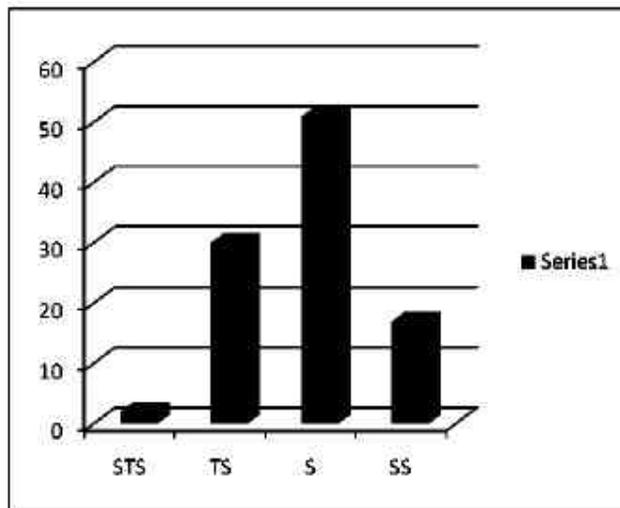
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 5 diatas data penelitian ada 54 responden atau sebesar 54 persen yang menjawab setuju, 17 responden atau sebesar 17 persen menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Hal itu dapat diartikan bahwa pegawai mampu menghindari kesalahan selama dalam pelayanan. Kemudian yang menjawab tidak setuju ada 22 responden atau sebesar 22 persen dan 7 responden atau 7 persen yang menjawab sangat tidak setuju. Dimana pegawai melakukan kesalahan dalam pelayanan, salah satu yang di ungkapkan salah satu responden yaitu kesalahan pegawai dalam memasukkan data responden tersebut.

Untuk sub indikator pegawai dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan pasti dan tepat waktu, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama adalah pegawai berusaha mengatasi masalah yang ada dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah cukup baik. Untuk lebih jelasnya lihat grafik di bawah ini :

Grafik 6

Jawaban Mengenai Pegawai Berusaha Mengatasi Masalah Yang Ada Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah



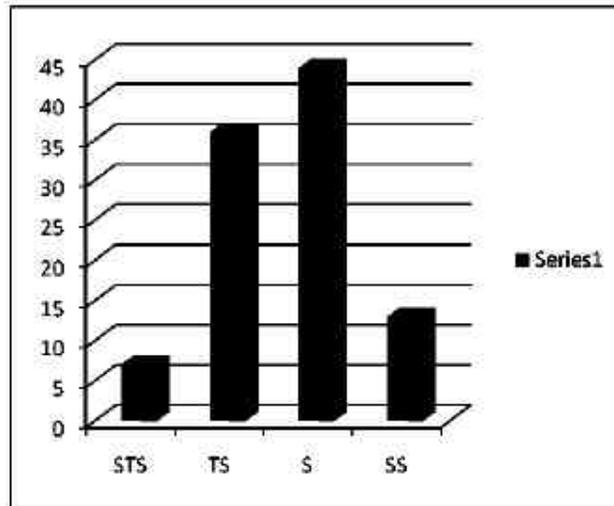
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 6 diatas dapat dilihat ada 51 responden atau sebesar 51 persen yang menjawab setuju, 17 responden yang menjawab sangat setuju. Hal itu dapat diartikan bahwa pegawai berusaha untuk mengatasi masalah yang ada dalam pelayanan. Kemudian 30 responden atau sebesar 30 persen menjawab tidak setuju dan 2 responden atau sebesar 2 persen menjawab sangat tidak setuju. Adapun keterangan yang di dapat peneliti dari responden atas pernyataan tersebut bahwa pegawai tidak berusaha mengatasi masalah yang ada dan bersikap acuh.

Pernyataan kedua adalah waktu yang pasti dalam pembuatan sertifikat tanah. Data hasil menunjukkan 44 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 7

**Jawaban Responden Mengenai Waktu Yang Pasti Dalam pembuatan
Sertifikat Tanah**



Sumber : Data primer, diolah 2011

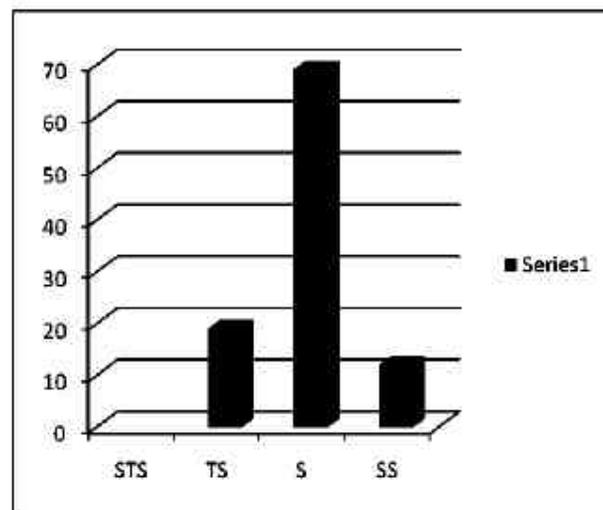
Berdasarkan grafik 7 di atas dapat dilihat ada 44 responden atau sebesar 44 yang menjawab setuju, 12 responden atau sebesar 12 persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini 36 responden atau sebesar 36 persen yang menjawab tidak setuju, dan 7 responden atau sebesar 7 persen yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa responden di lapangan bahwa pegawai tidak dapat memberi kepastian waktu penyelesaian pengajuan berkas atau data pelanggan hanya dapat memberi perkiraan waktu.

Sub indikator lokasi harus strategis, berada ditengah-tengah wilayah Kota Tangerang dan mudah dijangkau oleh pelanggan, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai lokasi kantor BPN yang strategis berada ditengah

wilayah kota. Data hasil penelitian menunjukkan 69 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini:

Grafik 8

**Jawaban Responden Mengenai Lokasi Kantor BPN yang Strategis
Berada ditengah Wilayah Kota**

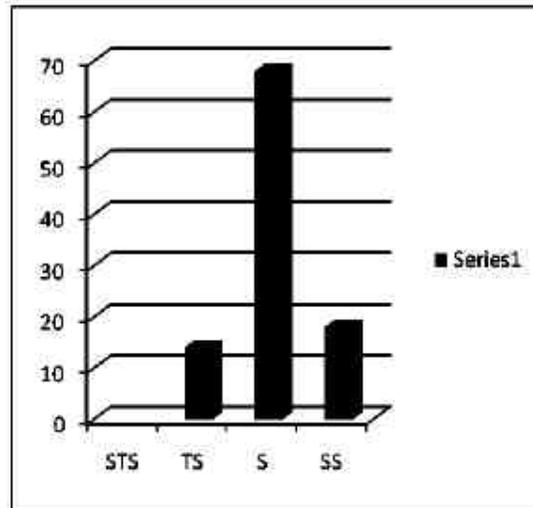


Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 8 diatas dapat dilihat ada 69 responden atau sebesar 69 persen yang menjawab setuju, 12 responden atau sebesar 12 persen yang menjawab sangat setuju, 19 responden atau 19 persen yang menjawab tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa memang lokasi kantor BPN strategis berada di tengah wilayah kota. Hal itu sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa lokasi kantor strategis karena berada di wilayah yang di sekitarnya ada beberapa instansi pemerintah dan berada di jalan protokol. Pernyataan kedua mengenai Lokasi kantor mudah di jangkau pelanggan. Data hasil penelitian menunjukkan 68 persen responden menjawab setuju bahwa lokasi kantor BPN mudah dijangkau pelanggan. Untuk lebih jelasnya perhatikan grafik di bawah ini :

Grafik 9

Jawaban Responden Mengenai Lokasi Kantor Yang Mudah Di Jangkau Pelanggan



Sumber : Data primer, diolah 2011

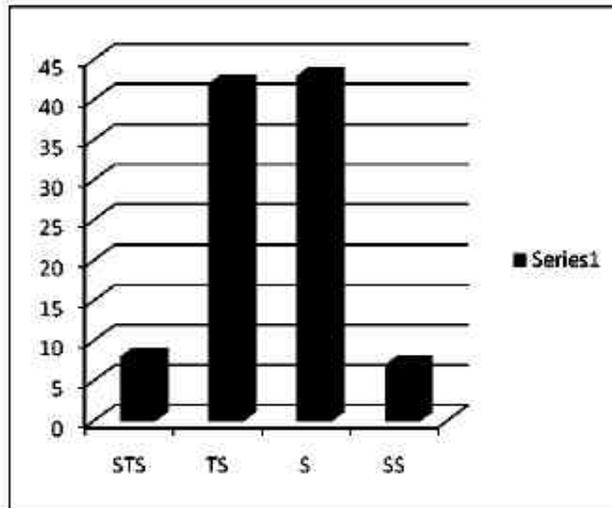
Berdasarkan grafik 9 di atas dapat dilihat bahwa 68 responden atau sebesar 68 persen yang menjawab setuju, 18 responden atau sebesar 18 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan lokasi kantor BPN mudah dijangkau. Hal ini memang sesuai adanya yaitu kantor berada di pinggir jalan raya yang mudah dilalui oleh kendaraan angkutan umum dari maupun kendaraan lainnya dan pelanggan tidak perlu berjalan kaki dalam jarak yang jauh. Terdapat 14 responden atau 14 persen yang menjawab tidak setuju, karena pelanggan perlu naik angkutan umum berkali-kali dari rumah menuju kantor BPN dan itu menurut responden tidak mudah dijangkau.

Pernyataan pertama dari sub indikator pelayanan administrasi mudah diakses via email, telepon dan sebagainya adalah mengenai kantor BPN menyediakan

pelayanan sertifikat tanah melalui website BPN. Data hasil penelitian menunjukkan 43 persen yang menjawab setuju bahwa kantor BPN menyediakan pelayanan sertifikat tanah melalui website BPN. Untuk lebih jelasnya lihat grafik di bawah ini :

Grafik 10

**Jawaban Responden Mengenai Kantor BPN Menyediakan Pelayanan
Sertifikat Tanah Melalui Website BPN**



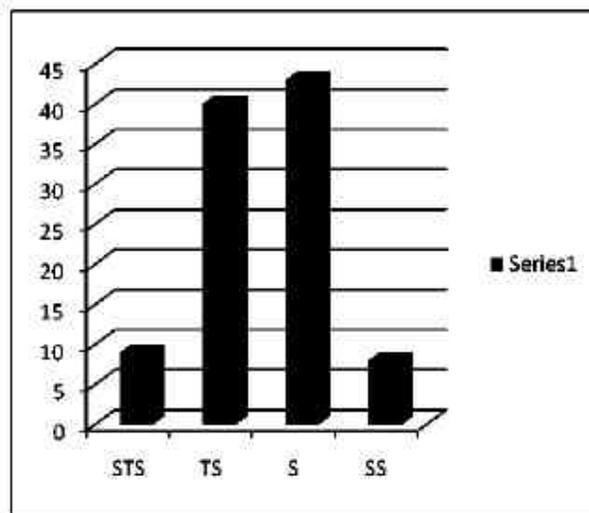
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 10 diatas dapat dilihat 43 responden atau sebesar 43 persen menjawab setuju, 7 responden atau sebesar 7 persen menjawab sangat setuju, 42 responden atau sebesar 42 persen menjawab tidak setuju, 8 responden atau sebesar 8 persen yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini bila diperhatikan pernyataan setuju dan tidak setuju hampir sama jumlahnya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang telah membuka website BPN bahwa di ketahui tidak ada pelayanan melalui website BPN. Pernyataan kedua dari sub indikator pelayanan administrasi mudah diakses via email, telepon dan sebagainya adalah pernyataan mengenai kantor BPN mudah diakses via telepon atau email dalam pelayanan administrasi. Data hasil penelitian menunjukkan 43 persen yang menjawab bahwa kantor BPN mudah diakses

via telepon atau email dalam pelayanan administrasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat grafik dibawah ini :

Grafik 11

Jawaban Responden Mengenai Kantor BPN Mudah Diakses Via Telepon atau Email dalam Pelayanan Administrasi



Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 11 diatas dapat dilihat bahwa 43 responden atau sebesar 43 persen menjawab setuju, 40 responden atau 40 persen menjawab tidak setuju, 8

responden atau sebesar 8 persen menjawab sangat setuju, 9 responden atau sebesar 9 persen yang menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan yang menjawab setuju bahwa responden dapat mengakses via telepon sedangkan untuk yang menjawab tidak setuju responden tidak dapat mengakses via telepon maupun email. Setelah itu peneliti mencari tahu atas pernyataan responden ternyata pelayanan tidak bisa diakses melalui email dan untuk telepon pun saat ini tidak bisa diakses.

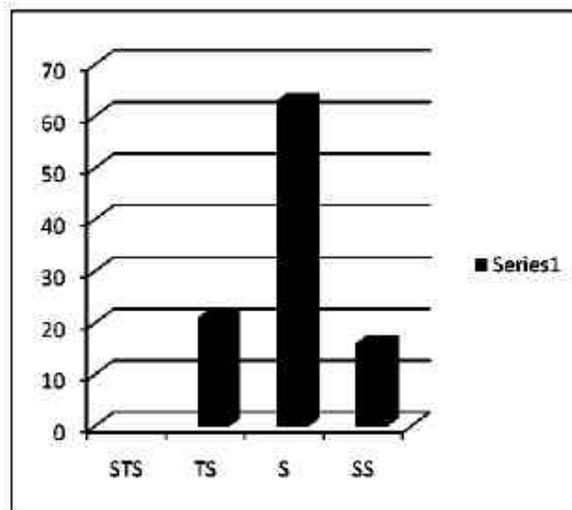
2. Berwujud (*tangibles*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Arief (2007: 125) berwujud itu sendiri meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan pegawai dan sarana kantor. Selain itu berwujud (*tangibles*) berkaitan dengan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dalam indikator ini terdapat empat sub indikator yaitu fasilitas ruangan tata letak kantor sangat nyaman bagi pelanggan, appearance petugas pelayanan administrasi, tersedia dengan lengkap peralatan perlengkapan pelayanan administrasi seperti pamflet, brosur, peralatan tulis dan sebagainya dan tersedianya fasilitas pelayanan seperti lapangan parkir, tempat fotokopi dan sebagainya. Fasilitas ruangan tata letak kantor sangat nyaman bagi pelanggan dua pernyataan. Pertama, pernyataan mengenai fasilitas ruangan tata letak kantor sangat nyaman bagi pelanggan. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa

63 persen responden setuju dalam fasilitas ruangan tata letak kantor sangat nyaman, untuk lebih jelasnya perhatikan grafik di bawah ini:

Grafik 12

Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Ruangan Tata Letak Kantor Sangat Nyaman Bagi Pelanggan



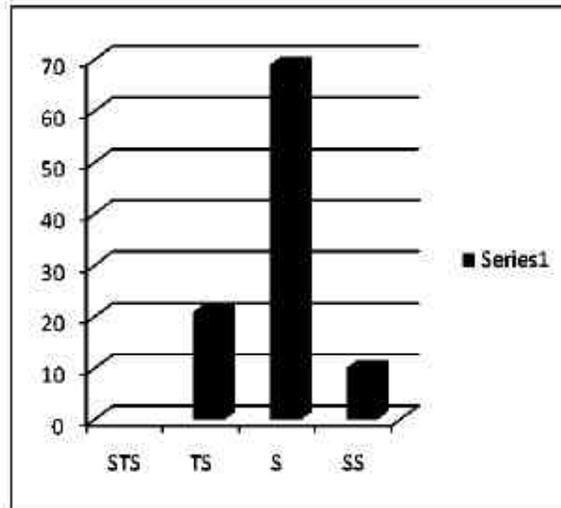
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 12 diatas ada 63 responden atau sebesar 63 persen yang menjawab setuju, 16 responden atau sebesar 16 persen yang menjawab sangat setuju, 21 reponden atau sebesar 21 persen yang menjawab tidak setuju. Hal ini dapat

diartikan bahwa fasilitas ruangan kantor sudah nyaman bagi pelanggan karena ruangan sudah di fasilitasi dengan ruangan bagian depan informasi dan keamanan, AC dan televisi. Pernyataan kedua dari sub indikator fasilitas ruangan tata letak kantor sangat nyaman bagi pelanggan adalah memiliki ruang tunggu yang nyaman dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa 69 persen responden menjawab setuju atas pernyataan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Untuk lebih jelasnya lihat grafik dibawah ini :

Grafik 13

Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Ruang Tunggu Yang Nyaman Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah



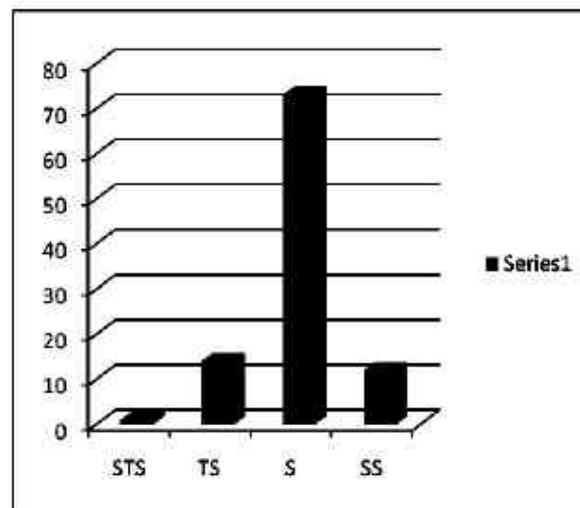
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 13 diatas dapat dilihat ada 69 responden atau sebesar 69 persen yang menjawab setuju, 10 responden atau sebesar 10 persen yang menjawab sangat setuju, dan 21 responden atau 21 persen yang menjawab tidak setuju atas pernyataan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Hal ini dapat diartikan bahwa memang ruang tunggu di kantor BPN memang nyaman karena sudah difasilitasi tempat duduk yang nyaman dan cukup luas bagi pelanggan dan ruang tunggu nyaman dengan AC dan TV agar mereka tidak jenuh dalam menunggu pelayanan antrian serta Kantor BPN Kota Tangerang dapat secara total memberikan pelayanan prima dalam hal fasilitas fisik tempat pelayanan itu sendiri.

Sub indikator dari *appearance* petugas pelayanan administrasi terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai kerapihan pegawai dalam penampilan berseragam. Dari data hasil penelitian menunjukkan 73 persen responden menjawab setuju dengan kerapihan pegawai dalam penampilan berseragam. Untuk lebih jelasnya lihat grafik di bawah ini :

Grafik 14

Jawaban Responden Mengenai Kerapihan Pegawai Dalam Penampilan Berseragam



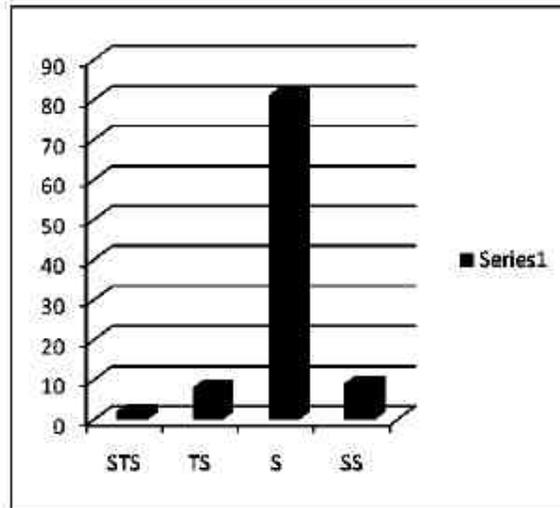
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 14 diatas dapat dilihat 73 responden atau sebesar 69 persen menjawab setuju, 12 responden atau 12 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Hal itu dapat diartikan yakni sebagian besar responden dapat menilai bahwa memang pegawai di bagian pelayanan penampilannya rapi dengan memakai pakaian (seragam) yang sesuai dengan lingkungan tempat kerja dan tidak sembarangan, misalnya atasan memakai kemeja dan bawahan memakai celana bukan jeans (bahan).

Selain itu adapula 14 responden atau 14 persen yang menjawab tidak setuju, 1 responden atau sebesar 1 persen menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal tersebut disebabkan beberapa responden menganggap bahwa ada segelintir petugas pelayanan yang berpenampilan tidak rapi, misalnya baju yang dikenakan tidak di masukkan. Pernyataan kedua dari sub indikator mengenai pegawai pelayanan berpenampilan sopan. Data hasil penelitian menunjukkan 81 persen responden menjawab setuju dengan pegawai pelayanan bernampilan sopan. Untuk lebih jelas dapat dilihat grafik dibawah ini:

Grafik 15

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Pelayanan Berpenampilan Sopan



Sumber : Data primer, diolah 2011

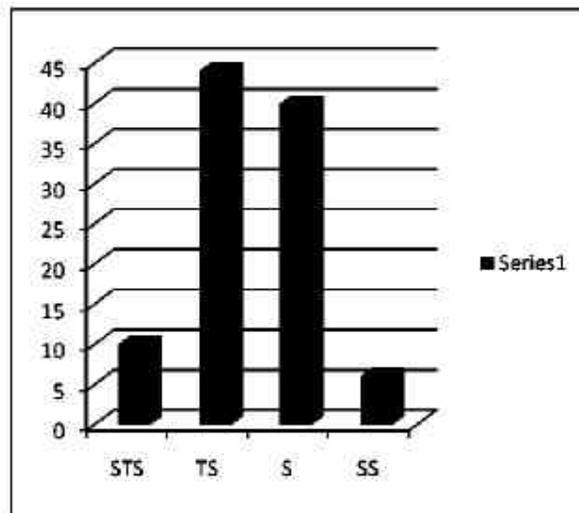
Berdasarkan grafik 15 diatas dapat dilihat ada 81 responden atau sebesar 81 persen yang menjawab setuju, 9 responden atau sebesar 9 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Hal itu dapat dikatakan bahwa responden menanggapi positif terhadap pakaian para petugas pelayanan karena pakaian yang mereka kenakan sopan dan tertutup. Di sisi lain adapula 8 responden atau sebesar 8 persen yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju 2 responden atau sebesar 2 persen terkait dengan pernyataan tersebut, karena ada petugas pelayanan yang belum sopan dalam berpakaian.

Tersedia dengan lengkap peralatan perlengkapan pelayanan administrasi seperti pamflet, brosur, peralatan tulis dan sebagainya terdapat dua pernyataan.

Pernyataan pertama mengenai Kantor BPN memiliki brosur untuk pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Data hasil penelitian menunjukkan 44 persen responden menjawab tidak setuju atas pernyataan Kantor BPN memiliki brosur untuk pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 16

Jawaban Responden Kantor BPN Memiliki Brosur Untuk Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah



Sumber : Data primer, diolah 2011

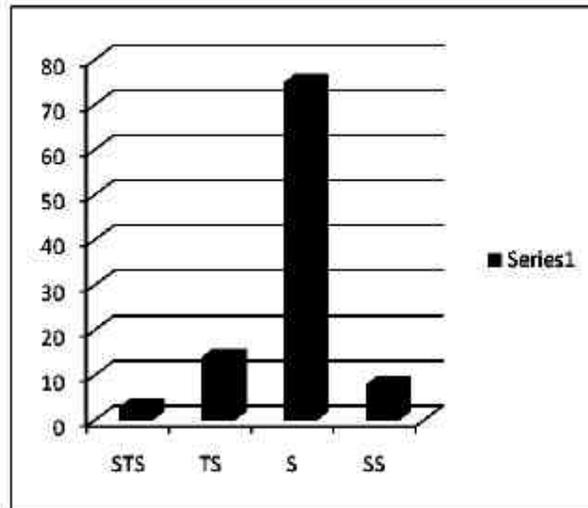
Berdasarkan grafik 16 diatas terdapat 44 responden atau sebesar 44 persen menjawab tidak setuju, dan 10 responden atau sebesar 10 persen menjawab sangat

tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa Kantor BPN belum memiliki brosur untuk pelayanan administrasi pembuatan sertifikat tanah. Selain itu 40 responden atau sebesar 40 persen menjawab setuju dan 6 responden menjawab sangat setuju atas pernyataan Kantor BPN memiliki brosur untuk pelayanan sertifikat tanah. Maksud dari jawaban responden tersebut yaitu setuju apabila Kantor BPN memiliki brosur untuk pelayanan sertifikat tanah.

Pernyataan kedua mengenai menyediakan alat tulis bagi pelanggan untuk keperluan administrasi. Data hasil menunjukkan 75 persen responden menjawab setuju atas pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya lihat grafik dibawah ini :

Grafik 17

Jawaban Responden mengenai menyediakan alat tulis bagi pelanggan untuk keperluan administrasi



Sumber : Data primer, diolah 2011

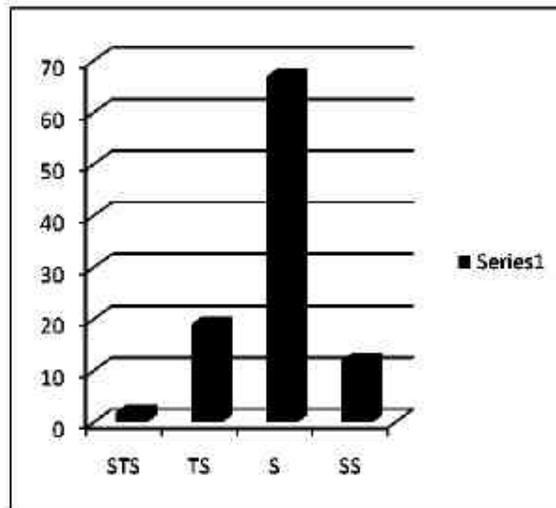
Berdasarkan grafik 17 diatas terdapat 75 responden atau 75 persen menjawab setuju dan 8 responden atau sebesar 8 persen menjawab tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa dalam pelayanan Kantor BPN sudah menyediakan peralatan tulis untuk keperluan administrasi. Terdapat pula 14 responden atau 14 persen menjawab tidak setuju dan 3 responden atau 3 persen yang menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut hal ini di karenakan pada saat itu alat tulis yang ingin dipakai tidak berada pada tempatnya.

Pernyataan dari sub indikator tersedianya fasilitas pelayanan pendukung seperti lapangan parkir, tempat fotokopi dan sebagainya terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai tersedianya fasilitas penunjang pelayanan seperti

lapangan parkir. Data hasil penelitian menunjukkan 67 persen responden menjawab setuju atas pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 18

Jawaban mengenai tersedianya fasilitas penunjang pelayanan seperti lapangan parkir



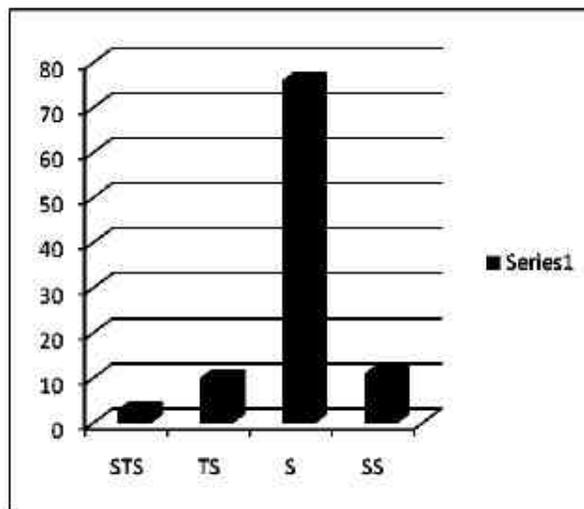
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 18 diatas terdapat 67 responden atau 67 persen yang menjawab setuju, 12 responden atau sebesar 12 persen yang menjawab sangat setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa Kantor BPN memiliki lapangan parkir yang cukup luas. Terdapat pula 19 responden atau sebesar 19 persen yang menjawab tidak setuju dan 2

responden atau 2 persen yang menjawab sangat tidak setuju hal ini berdasarkan keterangan responden bahwa pada saat memarkir kendaraan tidak kebagian tempat parkir dan membuat responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pernyataan kedua mengenai tersedianya loket dan tempat fotokopi. Data hasil penelitian menunjukkan 76 persen, responden menjawab setuju atas pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 19

Jawaban Responden Mengenai Tersedianya Loket dan Tempat Fotokopi



Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 19 di atas dapat dilihat ada 76 responden atau sebesar 76 persen menjawab setuju, 11 responden atau sebesar 11 persen yang menjawab sangat setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa sudah tersedianya loket untuk pelayanan administrasi dan tempat fotokopi di Kantor BPN Kota Tangerang. Terdapat pula 10 responden atau 10 persen menjawab tidak setuju dan 3 responden atau sebesar 3 persen menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut hal itu dikarenakan responden harus fotokopi diluar Kantor.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

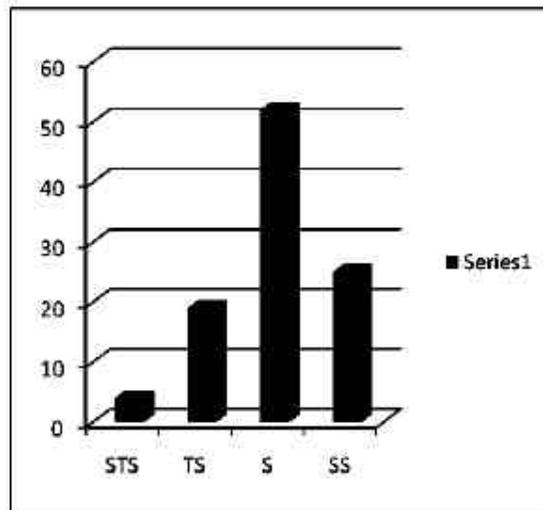
Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Arief (2007: 125), daya tanggap yang dimaksud adalah kemampuan dari pegawai dan organisasi atau instansi untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, dimana para pegawai memiliki kemampuan untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka, menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Terdapat empat sub indikator pada indikator daya tanggap ini.

Sub indikator pertama adalah Petugas pelayanan administrasi memberikan pelayanan sebaik-baiknya, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama yaitu pegawai pelayanan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 52 persen, responden menjawab setuju bahwa pegawai

pelayanan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Untuk lebih jelasnya, perhatikan grafik dibawah ini :

Grafik 20

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Pelayanan Memberikan Pelayanan Sebaik-baiknya



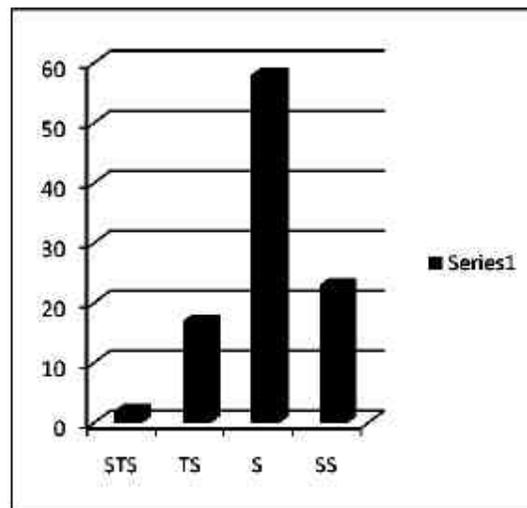
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 20 diatas ada 52 responden atau sebesar 52 persen yang menjawab setuju, 25 responden atau 25 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan itu. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, pegawai dalam memberi respon kepada pelanggan sudah cukup baik dalam hal melayani kebutuhan

ataupun permintaan pelanggan, baik itu pembuatan sertifikat tanah maupun pertanyaan yang diajukan pelanggan kepada pegawai yang berkaitan dengan pembuatan sertifikat tanah. Namun 19 responden atau sebesar 19 persen menjawab tidak setuju dan 4 responden atau sebesar 4 persen menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dikatakan bahwa petugas pelayanan belum cukup baik merespon permintaan pelanggan. Misalnya ada saja data yang salah dalam pencetakan sertifikat tanah. Untuk memperjelas gambaran jawaban responden dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

Grafik 21

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Selalu Ramah Dalam Pelayanan



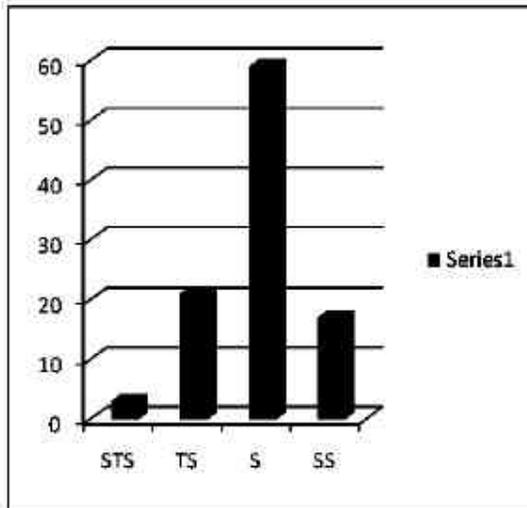
Sumber: Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 21 diatas ada 58 responden atau sebesar 58 persen yang menjawab setuju, 23 responden atau 23 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa responden merasakan keramahan pegawai pada saat pelayanan administrasi. Terdapat pula 17 responden atau sebesar 17 persen yang menjawab tidak setuju dan 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan itu hal ini dikarenakan responden merasakan ada beberapa pegawai yang tidak ramah saat pelayanan.

Sub indikator kedua adalah petugas pelayanan administrasi cukup tanggap dan cekatan dalam memberikan pelayanan dengan segera, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama yaitu pegawai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan 59 persen, responden menjawab setuju bahwa pegawai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 22

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Cepat Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan



Sumber : Data primer, diolah 2011

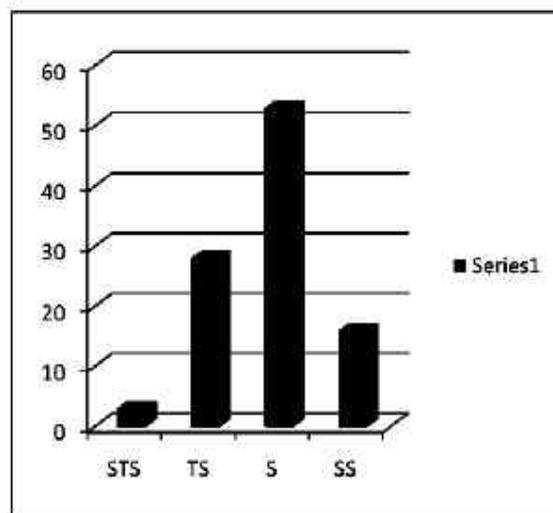
Berdasarkan grafik 22 diatas ada 59 responden atau sebesar 59 persen yang menjawab setuju, 17 responden atau sebesar 17 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan dengan beberapa orang petugas bagian pelayanan juga menyatakan kalau mereka akan dengan cepat tanggap dan sigap memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang wajib pajak butuhkan saat itu, karena pelanggan merupakan masyarakat yang harus dilayani dan pegawai administrasi adalah bagian dari kemampuan pihak Kantor BPN dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Terdapat 3 responden atau sebesar 3 persen menjawab sangat tidak setuju 21 responden atau sebesar 21 persen menjawab tidak setuju. Terlihat ada saja pegawai

yang terkesan cuek dalam melayani pelayanan. Pernyataan kedua mengenai pegawai cekatan dalam memberikan pelayanan Untuk memperjelas gambaran jawaban responden dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

Grafik 23

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Cekatan Dalam Memberikan Pelayanan



Sumber : Data primer, diolah 2011

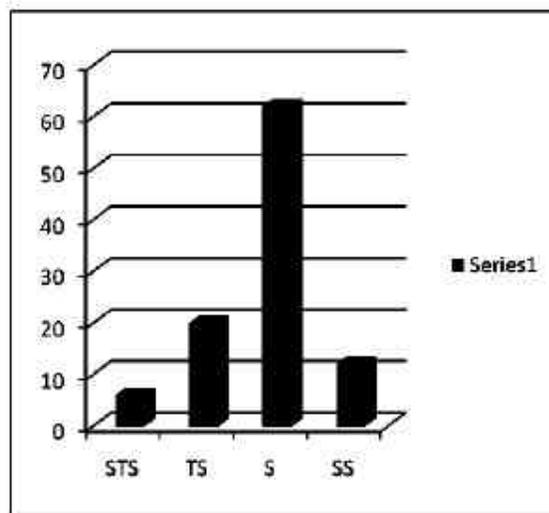
Berdasarkan grafik 23 diatas ada 59 responden atau 59 persen yang menjawab setuju, 17 responden atau 17 persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan itu. Hal ini berarti pegawai cekatan dalam pelayanan dimana pegawai mampu

memberikan pelayanan secara prima. Namun terdapat pula 3 responden atau sebesar 3 persen yang menjawab sangat tidak setuju dan 21 responden atau 21 sebesar persen yang menjawab tidak setuju hal tersebut bisa saja terjadi karena pegawai lambat dalam melayani pelanggan.

Sub indikator ketiga adalah petugas administrasi tidak pernah keberatan setiap ada permintaan pelayanan administrasi, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai pegawai tidak pernah keberatan dalam memberikan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan 53 persen, responden yang menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 24

Jawaban responden Mengenai Pegawai Tidak Pernah Keberatan Dalam Memberikan Pelayanan



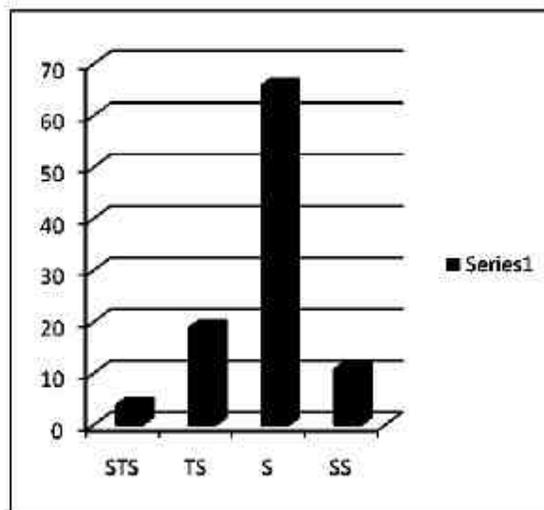
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 24 diatas ada 53 responden atau sebesar 53 persen yang menjawab setuju, 16 responden atau sebesar 16 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan pegawai tidak pernah keberatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini diartikan bahwa pegawai dapat memberikan layanan dengan kepada pelanggan karena melayani dengan rasa tulus. Namun ada 20 responden atau 20 persen yang

menjawab tidak setuju dan 6 responden atau 6 persen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan itu hal ini terjadi karena responden merasa bahwa pegawai terlihat keberatan saat memberikan pelayanan. Pernyataan kedua mengenai pegawai selalu tersenyum saat memberikan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan 66 persen, responden menjawab setuju atas pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 25

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Selalu Tersenyum Saat Memberikan Pelayanan



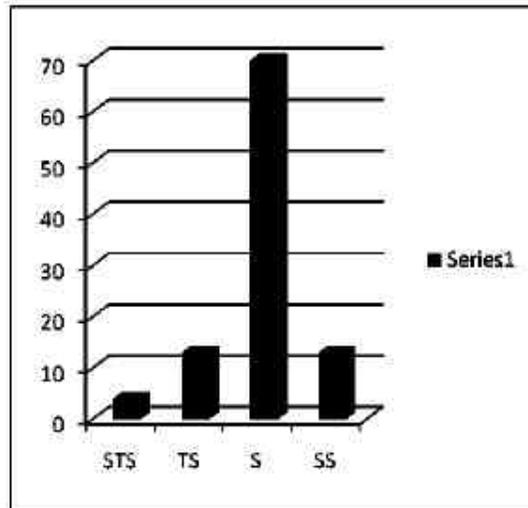
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 25 diatas ada 66 responden atau sebesar 66 persen yang menjawab setuju, 11 responden atau sebesar 11 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan bahwa pegawai selalu tersenyum saat memberikan pelayanan. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan yang baik diawali dengan sebuah senyuman yang tulus maka pelayanan akan berjalan dengan baik pula dan memberikan kepuasan bagi pelanggan sertifikat tanah. Namun ada 19 responden atau sebesar 19 persen yang menjawab tidak setuju dan 4 responden atau sebesar 4 persen yang menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut, hal itu bisa terjadi pada pegawai yang tidak murah senyum sehingga menimbulkan asumsi negatif terhadap pelanggan.

Sub indikator ke empat adalah petugas pelayanan administrasi memiliki keahlian pengetahuan dalam mengatasi keluhan pelanggan, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai pegawai memiliki keahlian pengetahuan dalam masalah pembuatan sertifikat tanah. Data hasil menunjukkan 70 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 26

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Memiliki Keahlian/Pengetahuan Dalam Masalah Pembuatan Sertifikat Tanah



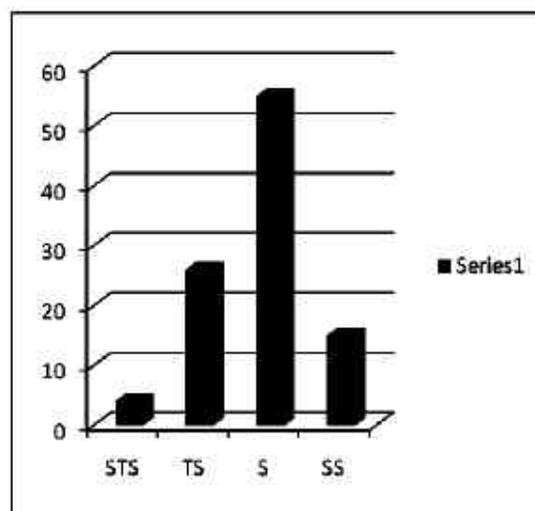
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 26 diatas ada 70 responden atau sebesar 70 persen yang menjawab setuju, 13 responden atau sebesar 13 persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan pegawai memiliki keahlian/pengetahuan dalam masalah pembuatan sertifikat tanah. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan bahwa setiap pegawai memiliki kompetensi atau kemampuan di bidangnya sehingga pelanggan yang membutuhkan informasi tentang sertifikat tanah maka pegawai akan memberikan informasi secara jelas. Terdapat pula ada 13 responden atau sebesar 13 persen menjawab tidak setuju dan 4 responden atau sebesar 4 persen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu dikarenakan pegawai yang sebenarnya mampu membantu tetapi segan memberikan bantuan kepada pelanggan.

Pernyataan kedua mengenai pegawai dapat mengatasi keluhan pelanggan. Data hasil penelitian menunjukkan 55 persen, responden menjawab setuju ats pernyataan itu. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 27

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Dapat Mengatasi Keluhan Pelanggan



Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 27 diatas 55 responden atau sebesar 55 persen yang menjawab setuju, 15 responden atau sebesar 15 persen menjawab sangat setuju atas pernyataan pegawai dapat mengatasi keluhan pelanggan. Hal ini berarti keluhan pelanggan dapat teratasi dengan baik oleh pegawai yang mampu memberikan solusi kepada pelanggan. Namun terdapat 26 responden atau sebesar 26 persen yang menjawab tidak setuju dan 4 responden atau sebesar 4 persen yang menjawab tidak setuju. Hal itu terjadi dikarenakan keterbatasan pengetahuan pegawai mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*)

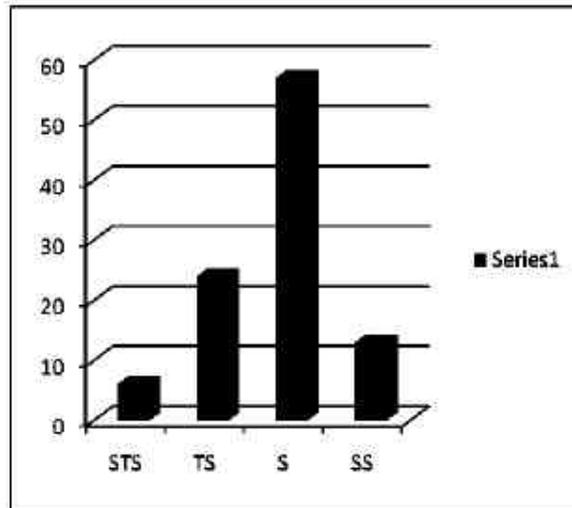
Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Arief (2007: 125) kepastian merupakan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepastian terhadap janji yang telah dikemukakan kepada masyarakat. Disamping itu pula pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan organisasi tersebut bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap ramah dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau keluhan masyarakat. Pada indikator ini terdapat empat sub indikator, yaitu petugas memiliki

keahlian mengatasi masalah keluhan yang tidak terduga, petugas pelayanan administrasi bertanggung jawab atas kekeliruan dalam pemberian pelayanan, petugas pelayanan administrasi mampu menjaga keamanan dan kerahasiaan dari pelanggan, keramahan dan kesopanan petugas dalam menjawab masalah pelanggan.

Sub indikator dari petugas memiliki keahlian mengatasi masalah keluhan yang tidak terduga, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai pegawai dapat mengatasi keluhan pelanggan yang tak terduga. Data hasil penelitian menunjukkan persen, responden yang menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik di bawah ini :

Grafik 28

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Dapat Mengatasi Keluhan Pelanggan yang Tak Terduga



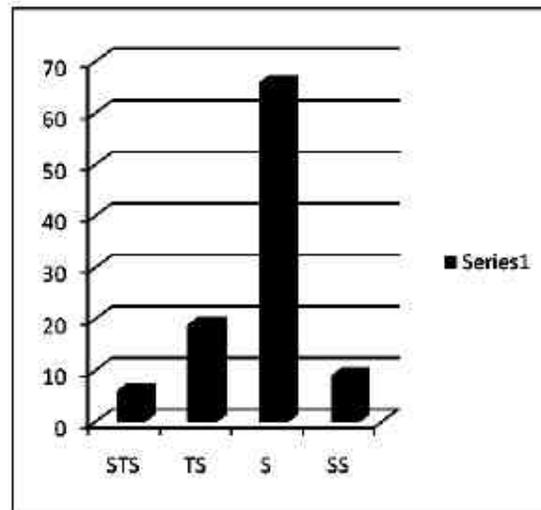
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 28 diatas ada 57 responden atau sebesar 57 persen menjawab setuju, 13 responden atau sebesar 13 persen menjawab sangat setuju atas pernyataan pegawai dapat mengatasi keluhan pelanggan yang tak terduga. Hal ini dapat diartikan bahwa pegawai mampu mengatasi keluhan pelanggan yang tak terduga dengan memberikan solusi sesuai dengan kemampuan pegawai. Namun terdapat 24 responden atau sebesar 24 persen yang menjawab tidak setuju dan 6 responden atau sebesar 6 persen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu terjadi karena pegawai tidak mampu mengatasi keluhan pelanggan yang tak terduga atau pegawai memiliki keterbatasan pengetahuan atas masalah yang dihadapi pelanggan. Pernyataan kedua mengenai keluhan pelanggan

dapat teratasi oleh pegawai dengan baik. Data hasil menunjukkan 66 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini:

Grafik 29

Jawaban Responden Mengenai Keluhan Pelanggan Dapat Teratasi Oleh Pegawai Dengan Baik



Sumber : Data primer, diolah 2011

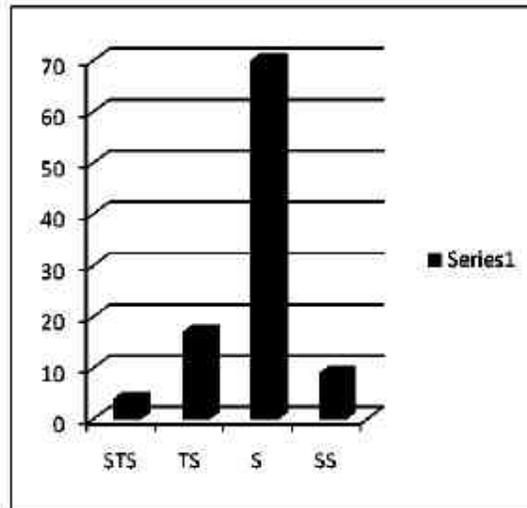
Berdasarkan grafik 29 diatas ada 66 responden atau sebesar 66 persen menjawab setuju, 9 responden atau 9 persen menjawab sangat setuju dengan pernyataan keluhan pelanggan dapat teratasi oleh pegawai dengan baik. Hal ini berarti Kantor BPN Kota Tangerang mempunyai pegawai yang berkualitas karena

dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan baik. Terdapat pula 19 responden atau 19 persen menjawab tidak setuju dan 6 responden atau 6 persen menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan itu. Hal itu karena beberapa responden menilai pegawai pelayanan cuek dan tidak menghargai pelanggan.

Sub indikator kedua adalah petugas pelayanan administrasi bertanggung jawab atas kekeliruan dalam memberikan pelayanan, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai pegawai bertanggung jawab atas kekeliruan dalam pelayanan. Data hasil menunjukkan 70 persen, responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 30

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Bertanggung Jawab atas Kekeliruan Dalam Pelayanan



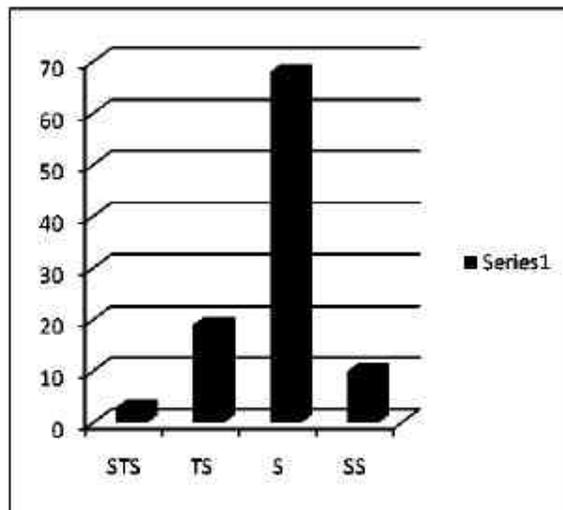
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 30 diatas ada 70 reponden atau 70 persen yang menjawab setuju, 9 responden atau 9 persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dibuktikan dari wawancara peneliti kepada Bapak Eko, selaku ketua urusan umum dan kepegawaian pertanahan yakni pegawai dapat menjamin tidak akan membuat kesalahan asalkan ada kerjasama yang baik dari pelanggan dalam memberikan data-data yang lengkap dan akurat dalam membuat pembuatan sertifikat tanah. Namun terdapat 17 responden atau 17 persen menjawab tidak setuju dan 4 responden atau 4 persen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan pegawai hanya mampu memperbaiki kesalahan yang diajukan oleh pelanggan terkait dengan pembuatan sertifikat tanah. Pernyataan kedua

mengenai kekeliruan yang terjadi dapat diatasi oleh pegawai. Data hasil penelitian menunjukkan 68 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 31

Jawaban Responden Mengenai Kekeliruan yang Terjadi Dapat Diatasi Oleh Pegawai



Sumber : Data primer, diolah 2011

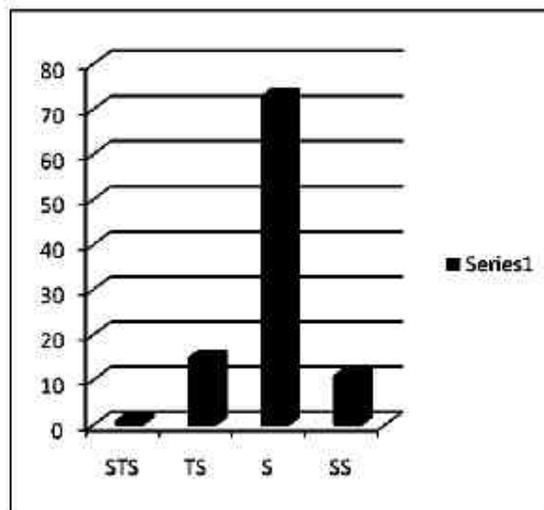
Berdasarkan grafik 31 diatas ada 68 responden atau 68 persen menjawab setuju, 10 responden atau 10 persen menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini memang sudah menjadi tugas pegawai mengatasi kekeliruan yang terjadi

selama kekeliruan berhubungan dengan pelayanan sertifikat tanah. Namun ada 19 responden atau 19 persen yang menjawab tidak setuju dan 3 responden atau 3 persen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu terjadi karena kekeliruan yang terjadi di luar batas kemampuan pegawai.

Sub indikator ketiga adalah petugas pelayanan administrasi mampu menjaga keamanan dan kerahasiaan dari pelanggan, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai pegawai dapat menjaga keamanan pelanggan. Data hasil menunjukkan 73 persen, responden yang menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 32

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Dapat Menjaga Keamanan Pelanggan

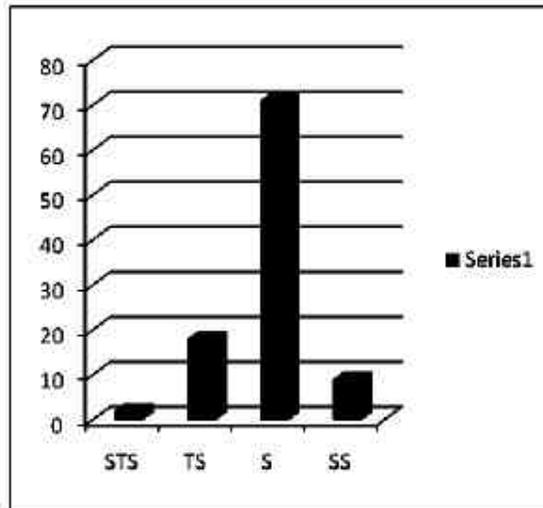


Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 32 diatas dapat dilihat ada 73 responden atau 73 persen yang menjawab setuju, 11 responden atau 11 persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan merasa aman saat pelayanan berlangsung karena ada security yang menjaga keamanan di kantor BPN Kota Tangerang. Namun ada 15 responden atau 15 persen yang menjawab tidak setuju dan 1 responden atau 1 persen yang menjawab sangat tidak setuju. Hal itu dikarenakan. Pernyataan kedua mengenai pegawai dapat menjaga kerahasiaan pelanggan. Data hasil menunjukkan 71 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 33

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Dapat Menjaga Kerahasiaan Pelanggan



Sumber : Data primer, diolah 2011

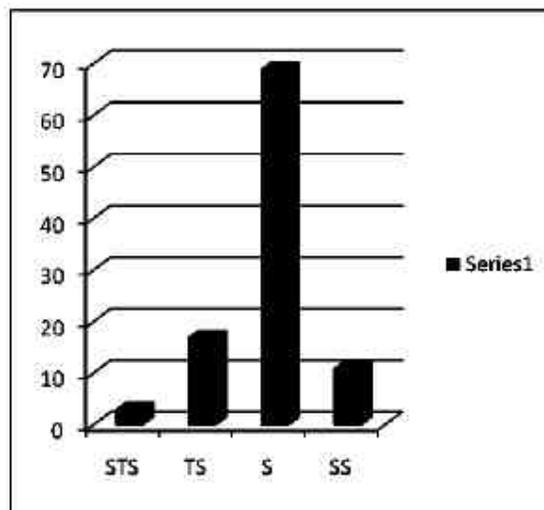
Berdasarkan grafik 33 diatas ada 71 responden atau sebesar 71 persen yang menjawab setuju, 9 responden atau sebesar 9 persen menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini memang sudah seharusnya menjadi kewajiban pegawai menjaga kerahasiaan pelanggan dimana data pelanggan tidak diketahui yang lain selain pegawai dan pelanggan tersebut. Terdapat pula 18 responden atau 18 sebesar 18 persen menjawab tidak setuju dan 2 responden atau 2 persen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini bisa terjadi salah penginputan data pelanggan saat mengisi daftar isian.

Kemudian sub indikator keramahan dan kesopanan petugas dalam menjawab masalah pelanggan terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai

keramahan pegawai dalam menjawab masalah pelanggan. Data hasil menunjukkan 69 responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 34

Jawaban Responden Mengenai Keramahan Pegawai Dalam Menjawab Masalah Pelanggan



Sumber : Data primer, diolah 2011

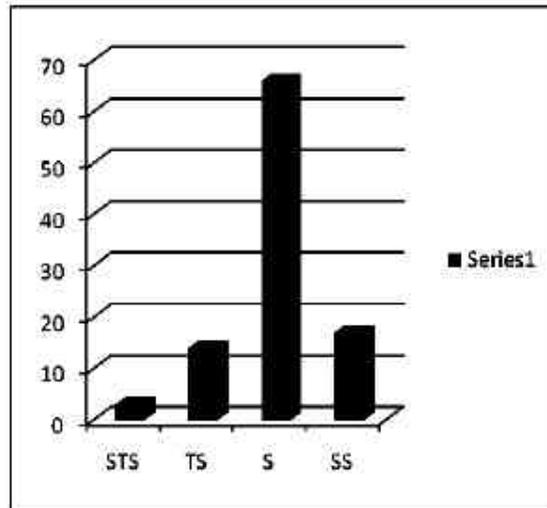
Berdasarkan grafik 34 diatas ada 69 responden atau sebesar 69 persen yang menjawab setuju, 11 responden atau 11 sebesar persen yang menjawab sangat setuju

dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dibarengi dengan senyum, sapa dan bertutur kata yang baik agar pelanggan merasa dilayani secara prima.

Namun adapula 3 responden atau sebesar 3 persen menjawab sangat tidak setuju dan 17 responden atau 17 persen menjawab tidak setuju. Hal ini dikarenakan ada pelanggan pelayanan yang terkesan cuek dalam melayani pelanggan. Sehingga pelanggan merasa kurang diberikan keramahan oleh pegawai pelayanan. Oleh karena itu keramahan sangat diperlukan dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Pernyataan kedua mengenai kesopanan dalam menjawab masalah pelanggan. Data hasil menunjukkan 66 persen, responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 35

Jawaban Responden Mengenai Kesopanan Dalam Menjawab Masalah Pelanggan



Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 35 diatas ada 66 responden atau 66 sebesar persen yang menjawab setuju, 17 responden atau 17 sebesar persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yaitu pegawai pelayanan akan mendengarkan keluhan-keluhan tentang pelayanan yang pelanggan rasakan, mencoba mengerti serta memahami permintaan mereka dan menjawab dengan tutur kata yang sopan. Sehingga pelanggan merasa dihargai sebagai warga negara yang harus mendapat pelayanan yang maksimal.

Sedangkan ada 3 responden atau sebesar 3 persen menjawab sangat tidak setuju dan 14 responden atau sebesar 14 persen menjawab tidak setuju. Hal itu dikarenakan ada beberapa responden menilai ada pegawai pelayanan yang

menjawabnya ketus dalam pelayanan sehingga kesan yang pelanggan dapatkan adalah seperti kurang menghargai mereka.

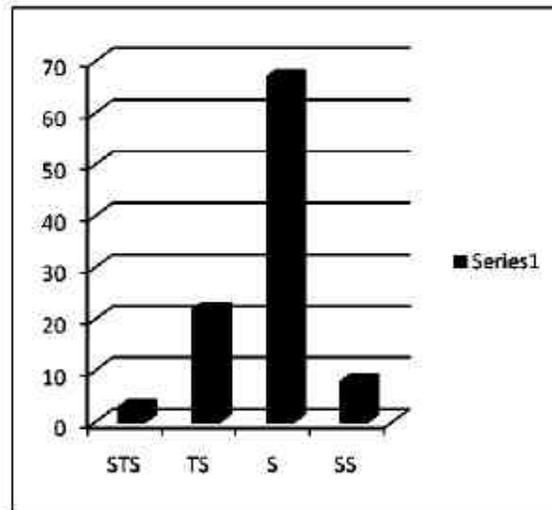
5. Empati (emphaty)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Arief (2007: 125) empati merupakan kesediaan pegawai dan pimpinan organisasi atau instansi untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Dalam arti bahwa petugas pelayanan yang harus mampu memberikan empati yang lebih kepada wajib pajak karena petugas yang otomatis bertatap muka langsung dengan wajib pajak. Indikator dari empati di antaranya kesabaran dalam memberikan pelayanan dan keadilan dalam melayani wajib pajak

Sub indikator pertama yakni layanan dan perhatian pelayanan administrasi telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai layanan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Data hasil penelitian 67 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 36

Jawaban Responden Mengenai Layanan Telah Sesuai Dengan
Kebutuhan Masyarakat

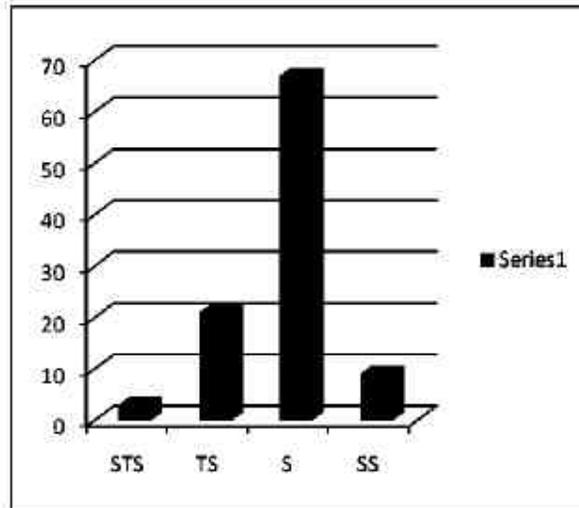


Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 36 diatas ada 67 responden atau sebesar 67 persen menjawab setuju, 8 responden atau sebesar 8 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan bahwa layanan telah sesuai kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa layanan di Kantor BPN Kota Tangerang telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana kebutuhan pelanggan saat proses pembuatan sertifikat tanah dapat dipenuhi. Terdapat pula 22 responden atau sebesar 22 persen menjawab tidak setuju, 3 responden atau sebesar 3 persen yang menjawab sangat tidak setuju hal ini dikarenakan ada beberapa kebutuhan pelanggan pada saat pelayanan administrasi tidak terpenuhi. Pernyataan kedua mengenai perhatian pegawai dalam pelayanan pembuatan sertifikat. Data hasil penelitian menunjukkan 67 persen, responden menjawab setuju atas pernyataan. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 37

Jawaban Responden Mengenai Perhatian Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah



Sumber : Data primer, diolah 2011

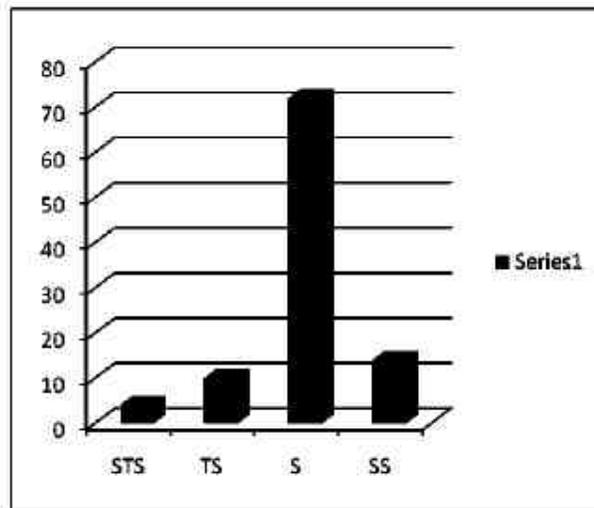
Berdasarkan grafik 37 diatas ada 67 responden atau sebesar 67 persen menjawab setuju. 9 responden atau sebesar 9 persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti bahwa pada saat pelayanan, pegawai memberikan perhatian kepada pelanggan yang berhubungan dengan pembuatan sertifikat tanah. Terdapat pula 21 responden atau sebesar 21 persen yang menjawab tidak setuju dan 3 responden atau sebesar 3 persen yang menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini pelanggan merasakan masih ada pegawai yang cuek terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan kepada pelanggan.

Sub indikator kedua mengenai petugas pelayanan administrasi sertifikat tanah mampu berbicara dengan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti, terdapat dua

pernyataan. Pernyataan pertama mengenai pegawai berbicara dengan bahasa yang sopan. Data hasil penelitian menunjukkan 72 persen, responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 38

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Berbicara Dengan Bahasa yang Sopan



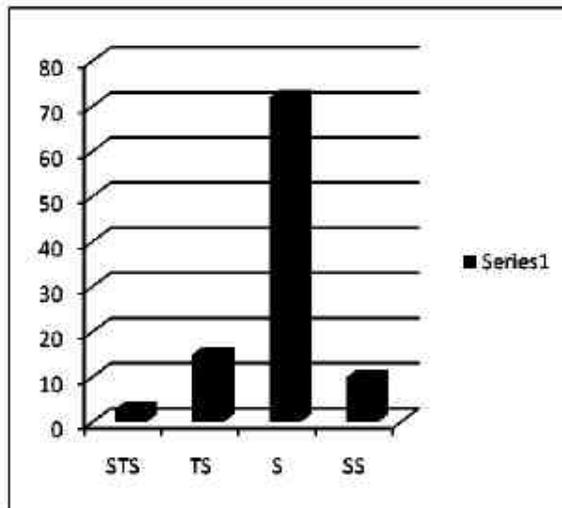
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 38 diatas ada 72 responden atau sebesar 72 persen menjawab setuju, 14 responden atau sebesar 14 persen menjawab sangat setuju ataa pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa pegawai pelayanan sertifikat tanah sewaktu melayani pelanggan sopan santun dalam perkataan maupun tindakan. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pegawai pelayanan bahwa memang dalam hal ini pegawai harus sopan dan santun dalam melayani pelanggan, walaupun tidak jarang pula ada beberapa pelanggan yang tidak sabar dan selalu ingin di dahulukan kepentingannya, karena disini pegawai bertanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sedangkan 4 responden atau sebesar 4 persen menjawab sangat tidak setuju dan 10 responden atau 10 persen menjawab tidak setuju bahwa pada pegawai yang kurang santun dalam bertutur kata. Ini menurut pengamatan peneliti bisa disebabkan karena pekerjaan pegawai yang menumpuk dan ada unsur kepentingan dari pelanggan.

Pernyataan kedua mengenai bahasa yang digunakan oleh pegawai mudah dimengerti. Data hasil menunjukkan 72 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 39

**Jawaban Responden Mengenai Bahasa yang Digunakan Oleh Pegawai
Mudah Dimengerti**



Sumber : Data primer, diolah 2011

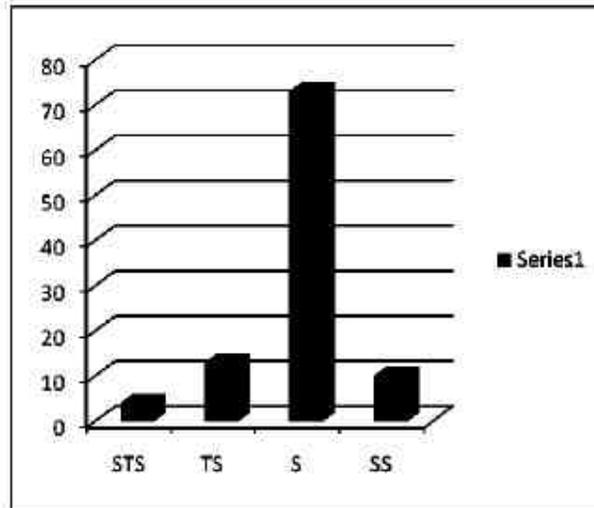
Berdasarkan grafik 39 diatas ada 72 responden atau sebesar 72 persen yang menjawab setuju, 10 responden atau sebesar 10 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini memang sudah jelas bahwa setiap pegawai menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan terutama bahasa Indonesia sehingga

tercipta komunikasi yang lancar antara pegawai dan pelanggan. Terdapat pula 15 responden atau sebesar 15 persen yang menjawab tidak setuju dan 3 responden atau sebesar 3 persen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu bisa terjadi saat pegawai dengan pegawai sedang berbicara dan menggunakan bahasa daerah yang sama dan terdengar oleh pelanggan.

Sub indikator ketiga adalah petugas pelayanan administrasi memberikan segala informasi yang khusus dibutuhkan oleh masyarakat, baik yang berhubungan dengan biaya administrasi ataupun proses pelayanan yang lainnya, terdapat tiga pernyataan, Pernyataan mengenai pegawai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Data hasil penelitian menunjukkan 73 persen, responden menjawab setuju atas pernyataan itu. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 40

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Dapat Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Pelanggan



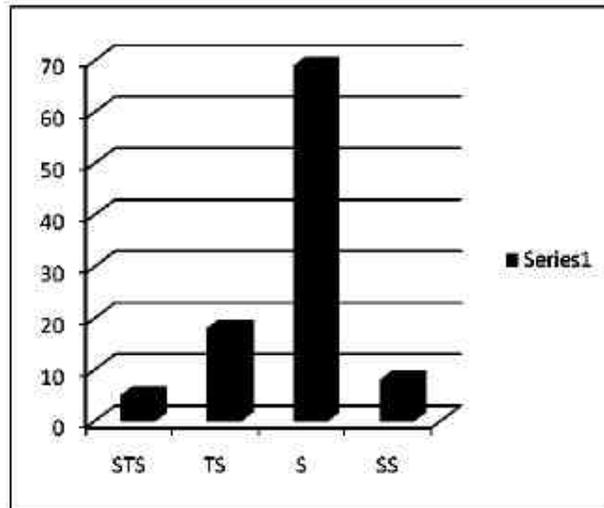
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 40 diatas ada 73 responden atau sebesar 73 persen yang menjawab setuju, 10 responden atau sebesar 10 persen yang menjawab sangat setuju atas pernyataan pegawai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan bahwa setiap petugas memiliki kompetensi atau kemampuan di bidangnya sehingga pelanggan yang membutuhkan informasi tentang sertifikat tanah maka pegawai akan memberikan informasi secara jelas. Terdapat 4 responden atau sebesar 4 persen menjawab sangat tidak setuju dan 2013 responden atau sebesar 13 persen menjawab tidak setuju. Hal itu dikarenakan terkadang pegawai kurang jelas memberikan informasi, misalnya tentang kapan pelanggan bisa menerima sertifikat tanah mereka.

Pernyataan kedua mengenai informasi yang diberikan oleh pegawai bermanfaat bagi pelanggan, Data hasil penelitian menunjukkan 69 persen, responden yang menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik di bawah ini:

Grafik 41

**Jawaban Responden Mengenai Informasi yang Diberikan Pegawai
Bermanfaat Bagi Pelanggan**



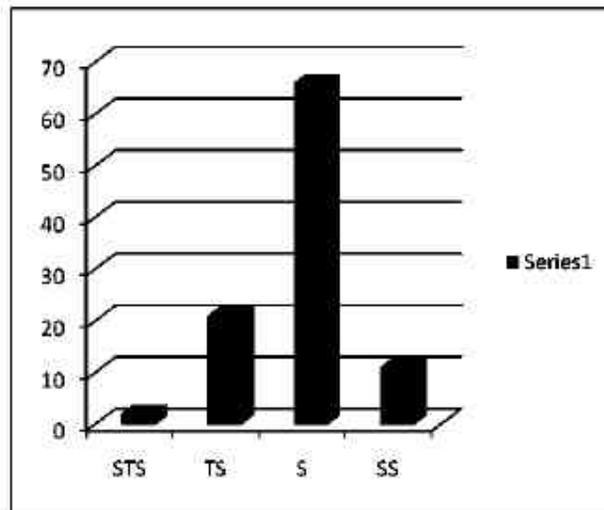
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 41 diatas ada 69 responden atau sebesar 69 persen yang menjawab setuju, 8 responden atau 8 sebesar persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti informasi yang diberikan bermanfaat bagi pelanggan tentunya yang berhubungan dengan pembuatan sertifikat tanah, misalnya informasi kapan sertifikat dapat diambil dan kebagian mana untuk mengurus data yang sudah masuk setelah dari loket. Terdapat pula responden atau sebesar persen yang menjawab tidak setuju dan responden atau sebesar persen yang menjawab sangat tidak setuju, hal ini karena pegawai kurang mengetahui informasi apa yang dibutuhkan pelanggan. Pernyataan ketiga mengenai pegawai memberikan informasi

biaya secara transparansi. Data hasil menunjukkan 66 persen, responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 42

Jawabab Responden Pegawai Mengenai Memberikan Informasi Biaya Secara Tranparansi



Sumber : Data primer, diolah 2011

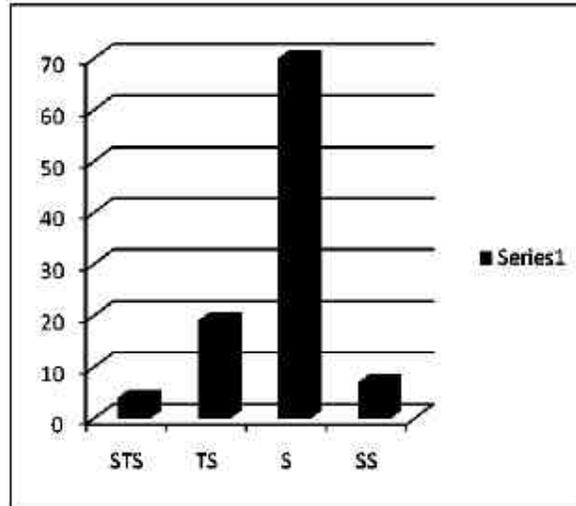
Berdasarkan grafik 42 diatas ada 66 responden atau sebesar 66 persen yang menjawab setuju, 11 responden atau 11 sebesar persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti bahwa pegawai memberitahukan biaya pembuatan sertifikat tanah secara umum kepada pelanggan. Terdapat pula 21

responden atau sebesar 21 persen menjawab tidak setuju dan 2 responden atau 2 persen menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini karena ada beberapa pegawai yang tidak mengetahui rincian biaya secara keseluruhan/detail sehingga informasi biaya tidak begitu jelas.

Sub indikator keempat adalah pelayanan administrasi memiliki petugas khusus untuk mengelola sertifikat tanah secara teknik, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama mengenai tersedia pegawai khusus mengelola sertifikat tanah. Data hasil menunjukkan 70 persen, responden yang menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini :

Grafik 43

Jawaban Responden Mengenai Tersedia Pegawai Khusus Mengelola Sertifikat Tanah



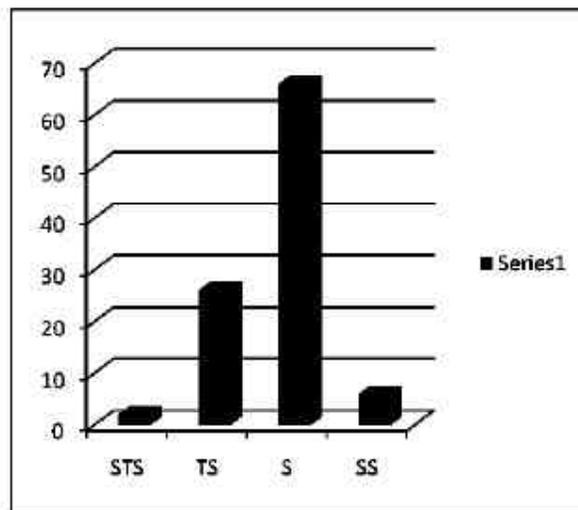
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 43 diatas ada 70 persen aatau sebesar 70 persen yang menjawab setuju, 7 responden atau 7 sebesar persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang mempunyai pegawai yang berkualitas yang mampu mengelola sertifikat tanah karena berfungsi memberikan pelayanan informasi, pelayanan administrasi, pelayanan pengaduan dan pelayanan keuangan. Semua bentuk pelayanan pertanahan dilayani melalui loket oleh petugas (*front office*), sehingga diharapkan masyarakat dapat dilayani secara praktis, obyektif, efektif, prosedural dan profesional.

Terdapat pula 19 responden atau sebesar 19 persen yang menjawab tidak setuju dan 4 responden atau sebesar 4 persen yang menjawab sangat tidak setuju. Hal

ini responden merasakan ada beberapa pegawai yang kurang memahami masalah pelanggan. Kemudian pernyataan kedua mengenai pegawai mampu mengelola pembuatan sertifikat tanah. Data hasil menunjukkan 66 responden menjawab setuju. Untuk lebih jelas lihat grafik dibawah ini:

Grafik 44
Jawaban Responden Mengenai Pegawai Mampu Mengelola Pembuatan Sertifikat Tanah



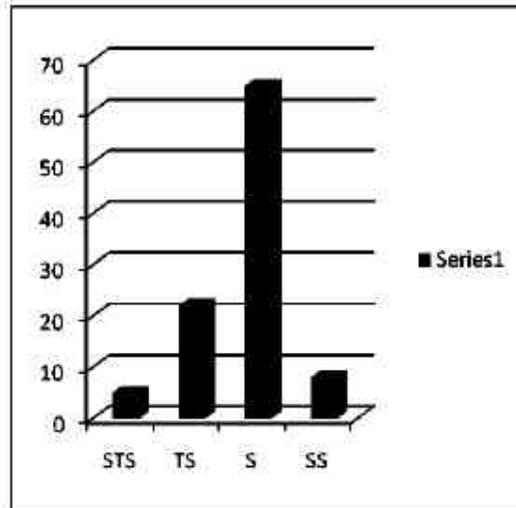
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 44 diatas ada 66 responden atau sebesar 66 persen yang menjawab setuju, 6 responden atau 6 sebesar persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu dapat dikatakan bahwa pembuatan sertifikat tanah dapat terwujud. Kemudian terdapat 26 responen yang menjawab tidak setuju dan 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Sub indikator kelima adalah keadilan dalam melayani pelanggan terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama adalah pegawai pelayanan tidak memandang status sosial dalam melayani pelanggan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 65 persen, responden menjawab setuju dengan pernyataan pegawai pelayanan tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk lebih jelasnya perhatikan grafik berikut :

Grafik 45

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Pelayanan Tidak Memandang Status Sosial Dalam Melayani Pelanggan



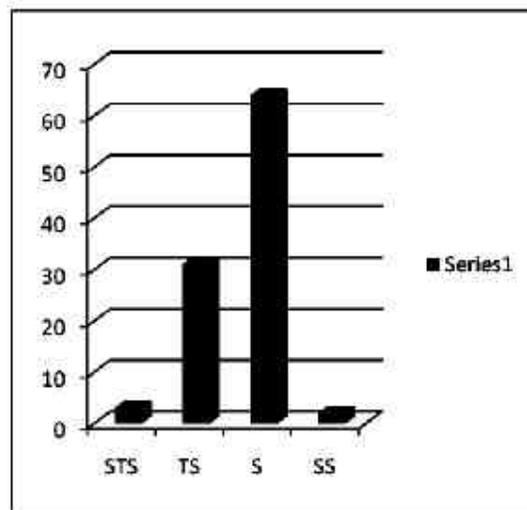
Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 45 diatas ada 65 responden aatau sebesar 65 persen yang menjawab setuju, 8 responden atau 8 sebesar persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut bahwa petugas pelayanan tidak memandang status sosial saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apakah pelanggan itu memiliki kedudukan atau jabatan tinggi maupun yang tidak memiliki jabatan sekalipun, karena setiap pelanggan harus mendapatkan persamaan hak dimana hak untuk mendapatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Namun terdapat 5 responden atau sebesar 5 persen menjawab sangat tidak setuju dan 22 responden atau 22 persen menjawab tidak setuju dengan pernyataan itu disebabkan karena petugas pelayanan tidak memandang status sosial dalam memberi pelayanan pelanggan sertifikat tanah. Pernyataan terakhir dari

sub indikator keadilan dalam melayani pelanggan dan dari indikator empati adalah pegawai pelayanan sertifikat tanah jumlahnya sudah sesuai dengan jumlah pelanggan yang dilayani. Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa 64 persen, responden menjawab setuju dengan pernyataan bahwa jumlah petugas pelayanan sertifikat tanah sudah sesuai dengan jumlah pelanggan yang dilayani. Untuk lebih jelasnya perhatikan grafik berikut :

Grafik 46

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Pelayanan Sertifikat Tanah Jumlahnya Sudah Sesuai Dengan Jumlah Pelanggan Yang Dilayani



Sumber : Data primer, diolah 2011

Berdasarkan grafik 46 diatas ada 64 responden atau sebesar 64 persen yang menjawab setuju, 2 responden atau 2 sebesar persen yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara kepada Bapak Yusuf staf seksi kepegawaian, bahwa jumlah pegawai bagian loket (*front office*) yang jumlahnya 13 orang cukup untuk melayani pelanggan yang terdiri dari loket pendaftaran 4 orang, loket keuangan 1 orang, pengecekan sertifikat 1 orang, pengeluaran sertifikat 2 orang dan tugas pembantu yang ada di loket 5 orang. Terdapat 3 responden atau sebesar 3 persen menjawab sangat tidak setuju dan 31 responden atau 31 persen menjawab tidak setuju. Hal itu berdasarkan karena responden merasa sulit menemui pegawai pelayanan karena pegawai tersebut sedang tidak ada di tempat/loket.

4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel. Adapun penghitungan pengujian hipotesis tersebut yakni sebagai berikut.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah $4 \times 45 \times 100 = 18000$ ($4 =$ nilai dari setiap jawaban pernyataan yang diajukan pada responden, kriteria skor berdasarkan pada skala Likert, $45 =$ jumlah item pernyataan

yang diajukan kepada responden, 100 = jumlah sampel yang dijadikan responden.).
Sedangkan rata-rata $18000 : 100 = 180$.

Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang nilai yang dihipotesiskan adalah tertinggi 70% dari nilai ideal, ini berarti bahwa $0,70 \times 18000 = 12,600$ dibagi $100 = 126$. Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan sebagai berikut ; H_0 untuk memprediksi μ lebih rendah atau sama dengan 70% dari skor ideal paling tinggi. Sedangkan H_a lebih besar dari 70% dari skor ideal yang diharapkan. Atau dapat ditulis dengan rumus:

$$H_0 = \mu \leq 70\% \leq 0,70 \times 18000 : 100 = 126$$

$$H_a = \mu > 70\% > 0,70 \times 18000 : 100 = 126$$

Diketahui:

$$\bar{x} = 12754 : 100 = 127,54$$

$$\mu_0 = 70\% = 0,70 \times 18000 : 100 = 126$$

$$s = 18,40423$$

$$n = 100$$

Keterangan :

t = nilai t yang dihitung

x = nilai rata-rata

μ_0 = nilai yang dihipotesiskan

.....

ditanya : t ?

$$\text{Jawab : } t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{127,54 - 126}{$$

$$\frac{18,40423}{$$

$$\sqrt{100}}$$

$$t = \frac{-2,78}{$$

$$\frac{18,40423}{$$

$$10}$$

$$t = \frac{1,54}{$$

$$\frac{1,840423}{$$

$$t = 0,84}$$

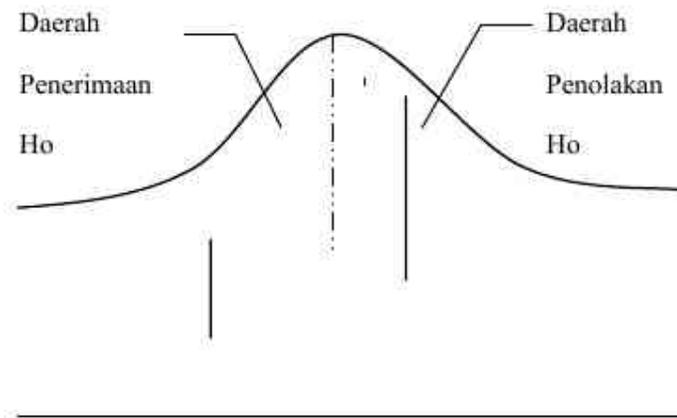
Harga t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk) = $n - 1 = 100 - 1 = 99$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ untuk uji

satu pihak kanan (*one tail test*), karena harga t_{hitung} lebih kecil dari pada harga t_{tabel} atau H_0 ($0,84 < 1,658$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dari perhitungan populasi ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang :

$$\text{Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah} \frac{12754}{18000} \times 100\% = 70,85 \%$$

Jadi, telah diketahui bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang adalah sebesar **70,85** persen.



0,84	1,658
70%	70%

Gambar 4.2
Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis
Uji Pihak Kanan

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Pengertian interpretasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan teoritis terhadap sesuatu. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang masih rendah paling tinggi 70 persen dari nilai ideal. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang sudah/sedang melakukan semua jenis pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang yang di ambil responden sebanyak 100 orang. Peneliti mencoba menginterpretasikan data hasil temuan dilapangan mengenai kualitas pelayanan pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang. Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas di bab satu, maka

perumusan masalah yang dibuat oleh peneliti adalah seberapa besar kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang.

Dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah ini, kita dapat melihat dari perhitungan dengan menggunakan rumus t-test satu sampel dengan menguji pihak kanan adalah bila harga t-hitung lebih kecil atau sama dengan (\leq) harga t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Karena H_0 ($0,84 < 1,658$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak ini berarti H_0 dapat diterima bila ≤ 70 persen.

Kemudian berdasarkan data yang diperoleh, skor ideal instrumen adalah $4 \times 45 \times 100 = 18000$. ($4 =$ nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, $45 =$ jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, $100 =$ jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian adalah sebesar 12754. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang adalah $12754 : 18000 = 0,7085$ atau 70,85 persen. Sehingga interpretasi yang tepat untuk menjawab rumusan masalah adalah kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang berjalan dengan baik.

4.6 Pembahasan

Dalam hasil penelitian dapat kita melihat kembali pada teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yakni lima dimensi kualitas pelayanan atau disebut juga *SERVQUAL (SERVICE QUALITY)* yang dikutip dari buku Arief yang selanjutnya digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan sertifikat tanah yang terdiri dari lima indikator yaitu indikator pertama berwujud, maksud berwujud disini diartikan sejauhmana fasilitas fisik gedung atau bangunan serta sarana prasarana pendukung yang dapat disediakan oleh organisasi sehingga dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan itu sendiri bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kerapihan petugas dan pakaian yang sopan, kelengkapan peralatan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, sarana parkir yang tersedia, kebersihan.

Indikator kedua kehandalan, yang berarti suatu organisasi mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat konsisten serta kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani dengan yang bentuk, jenis, kualitas pelayanan yang dijanjikan. Selanjutnya indikator ketiga yakni daya tanggap, dimana kemampuan dari pegawai dan organisasi atau instansi yang

bersangkutan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Indikator keempat yaitu jaminan, berupa kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepastian terhadap janji yang telah dikemukakan kepada masyarakat yang menjadi faktor penting dalam indikator ini adalah adanya kesesuaian antara janji penyelesaian pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan pada kenyataan atau fakta yang telah dirasakan oleh masyarakat. Di samping itu juga adanya sikap ramah dan menghargai yang harus dilakukan oleh pegawai secara kontinyu. Selanjutnya indikator kelima atau terakhir yakni empati, dimana dalam hal ini pihak organisasi dan pegawai untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat.

Pelayanan sertifikat tanah yang diterapkan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang. Namun saat ini dalam rangka mewujudkan kinerja yang lebih baik, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) telah membentuk kebijakan-kebijakan mengenai sistem administrasi pertanahan yang seharusnya dapat terlaksana dengan baik secara menyeluruh pada setiap Kantor pertanahan di seluruh Indonesia sesuai dengan kedudukan BPN RI dalam Perpres No 10 Tahun 2006 tentang pembinaan dan administrasi umum di bidang pertanahan dan juga mengikuti Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan. Fungsi pelayanan pertanahan kepada masyarakat dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Republic Indonesia, baik ditingkat Pusat, Kantor Wilayah maupun Kantor

Pertanahan, pelayanan yang dilakukan BPN RI kepada masyarakat umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan hubungan hukum antara bidang tanah dengan masyarakat baik individu maupun badan hukum. Sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi, Badan Pertanahan Nasional Republik berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Penataan kelembagaan yang sudah dilakukan dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor Tahun 2006 berlanjut dengan perbaikan-perbaikan lainnya yang muaranya adalah menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat serta keadilan dan berkelanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

Dalam agenda Kebijakan Pertanahan juga disebutkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, membangun kepercayaan masyarakat kepada Badan Pertanahan Nasional dan meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan legalisasi aset tanah secara menyeluruh diseluruh wilayah Republik Indonesia, maka perlu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat antara lain dengan acara meningkatkan kualitas loket pelayanan pada khususnya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu meminimalkan keluhan-keluhan pelayanan di masa lalu. Pelayanan yang diberikan tidak hanya dari pihak penyelenggaranya saja, namun para pegawai pun harus memiliki kemampuan, kompetensi dan kinerja yang baik agar dapat menyelaraskan dan mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, karena kualitas mengacu pada segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau

kebutuhan pelanggan. Sehingga cara penyampaian pelayanan pun juga harus diperhatikan, seperti kesabaran, keramahan, serta berlaku adil.

Berdasarkan perhitungan dan pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang adalah sebesar 70,85 persen dari nilai ideal yang diharapkan. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang kualitasnya cukup maksimal atau dapat dikatakan berkualitas baik. Pengujian hipotesis berdasarkan uji hipotesis satu pihak yang menunjukkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi hipotesis peneliti yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang cukup maksimal dan paling tinggi 70 persen dari apa yang diharapkan dapat diterima, atau tidak terdapat perbedaan antara yang diduga dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

Selanjutnya peneliti akan menjawab perumusan masalah yang terdapat pada bab 1 yaitu mengenai seberapa besar kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, yaitu bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang berkualitas. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan pada kualitas sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang tersebut. Skor ideal instrumen adalah $4 \times 45 \times 100 = 18000$. (4 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 45 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 100 =

jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan hasil kuesioner pengumpulan data adalah sebesar 12754. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang adalah $12754 : 18000 = 0,7085$ atau 70,85 persen. Pengujian hipotesis pada bahasan sebelumnya menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan data yang terkumpul dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Serang mencapai angka 70,85 persen dari yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian ada keterkaitan dengan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, antara lain mengenai prosedur pelayanan sertifikat tanah tidak berbelit-belit hanya mencapai angka 41 persen, hal ini mencerminkan bahwa prosedur pelayanan sertifikat tanah yang dirasakan pelanggan tidak berbelit di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang. Kemudian tentang waktu yang pasti dalam pembuatan sertifikat tanah mencapai angka 44 persen, hal ini dapat diartikan bahwa proses pelayanan sertifikata tanah memakan waktu lama tetapi sesuai dengan perkiraan waktu yang telah di janjikan. Ini menunjukkan bahwa pihak Kantor BPN Kota Tangerang mampu memberikan kepastian dan keyakinan kepada pelanggan. Mengingat bahwa alur proses pelayanan yang panjang. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Teuku Iskandar, selaku Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan bahwa alur proses/*flow chart/standard operating procedures* sudah sesuai yang didalamnya mengatur alur proses pelayanan

untuk sertifikat tanah itu sendiri dan tidak dapat diubah karena hal itu sudah merupakan peraturan dari pusat. Di samping itu mengenai pegawai dapat menghindari kesalahan dalam waktu pelayanan mencapai angka 39 persen serta Kantor BPN Kota Tangerang memberikan pelayanan sebaik-baiknya mencapai angka 52 persen. Hal itu berarti bahwa pegawai dapat memperbaiki kesalahan jika pelanggan melakukan pelayanan pembetulan data pelanggan pada pembuatan sertifikat tanah tetapi bukan memberi jaminan bahwa tidak akan ada kesalahan dalam memproses pelayanan sertifikat tanah dari pelanggan. Oleh karena itu responden selalu menuntut agar ada jaminan ataupun kepastian atas waktu penyelesaian yang telah di janjikan. Selanjutnya mengenai petugas pelayanan jumlahnya sudah sesuai dengan jumlah pelanggan yang dilayani mencapai angka 64 persen. Hal itu dapat diartikan bahwa Kantor BPN Kota Tangerang memiliki petugas pelayanan yang jumlahnya cukup memadai dengan jumlah pelanggan yang dilayani, yaitu ± 12 orang petugas loket pelayanan. Berikutnya mengenai memberikan informasi biaya secara transparansi mencapai angka 66 persen, hal ini berarti ada transparansi biaya terhadap pelanggan tidak dirahasiakan.

Pembahasan ini pada intinya menyatakan bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Tangerang cukup baik atau dapat dikatakan maksimal dengan adanya berbagai permasalahan yang telah di paparkan sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yakni Teori kualitas pelayanan (SERVQUAL). Ada lima indikator/lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang kemudian digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas sertifikat tanah yang terdiri dari lima indikator yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliable*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Maka peneliti membuat kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran dari teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang dikategorikan baik. Dimana $H_o (0,84 < 1,658)$ maka dapat diketahui

bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang masih rendah adalah ditolak. Kemudian berdasarkan perbandingan antara skor yang terkumpul dengan skor yang diharapkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang adalah sebesar 70,85 persen.

2. Kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang mengalami perubahan yang dilihat berdasarkan identifikasi masalah yang berkaitan dengan teori dimensi kualitas pelayanan, yaitu waktu penyelesaian dari proses pelayanan sertifikat tanah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebelumnya. Di samping itu sosialisasi berkenaan dengan sertifikat tanah itu sendiri yakni persyaratan untuk mengurus sertifikat tanah, manfaat sertifikat tanah bagi masyarakat, yaitu dengan larasita. Kedua hal tersebut termasuk pada dimensi *reliability* (kehandalan) yang berjalan dengan baik. Hal ini tentunya harus mendapat perhatian dari pihak BPN Kota Tangerang agar masyarakat merasa puas dan lebih paham sehingga kualitas pelayanan akan meningkat.
3. Kualitas pelayanan dalam hal penyediaan petugas pelayanan sertifikat tanah yang jumlahnya memadai dengan jumlah pelanggan yang dilayani. Hal ini terkait dengan *emphaty* (empati) dan *reliability* (kehandalan) dari pihak Kantor BPN Kota Tangerang karena apabila jumlah petugas yang ada bagiannya masing

masing maka bentuk perhatian secara personal kepada pelanggan dan konsistensi proses pelayanan tepat waktu yang di inginkan pelanggan pun akan terlaksana secara maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang” dapat dikatakan cukup baik yaitu mencapai 70,85 persen. Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk terciptanya kualitas pelayanan sertifikat tanah yang baik kepada pelanggan harus di pertahankan dan lebih baik lagi, maka sebaiknya pihak penyelenggara pelayanan, yakni Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang harus mampu memenuhi maupun merealisasikan segala macam keluhan pelanggan dan dapat diatasi sesegera mungkin, yaitu disediakan loket khusus pengaduan keluhan dan segera ditindak lanjuti oleh pegawai jajaran masing-masing kepala seksi dengan staf-staf nya yang terkait langsung dengan pelayanan sertifikat tanah sehingga kualitas pelayanan pun akan meningkat.
2. Pihak Kantor hendaknya melakukan survey kepada pelanggan secara berkala, dengan melakukan komunikasi dengan pelanggan misalnya menanyakan beberapa hal mengenai kepuasan pelanggan, sehingga Kantor BPN Kota Tangerang

mengetahui posisinya di mata pelanggan serta senantiasa mendengar keluhan pelanggan dimana menuntut pihak manajemen untuk dapat cepat tanggap terhadap masukan masukan dari pelanggan serta berkomunikasi secara efektif dengan pelanggannya.