

---

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERALIHAN HAK  
KARENA JUAL BELI DI KANTOR PERTANAHAN  
KOTA BANJARMASIN**

---

**Agustina Wardani**



**PELAKSANAAN PELAYANAN PERALIHAN HAK KARENA JUAL BELI  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARMASIN**

**Oleh :**

**Agustina Wardani, S.SiT**

**Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Lambung Mangkurat**

**[agustina111477@gmail.com](mailto:agustina111477@gmail.com)**

***Abstract :** The purpose of this study was to supporting factors that influence the satisfaction of the public towards the transfer of rights due to buying and selling at the Banjarmasin City Land Office. This study uses a quantitative descriptive research method with 2 (two) variables, namely (1) the variable level of community satisfaction with the performance of public services in the field of land, (2) supporting factors variables that affect public satisfaction with the transfer of right due to buying and selling at the Land Office Banjarmasin City. The research results show namely the quality of public service un the field of land in the transfer of rights because the trade in the Banjarmasin City Land Office is Good (B), in harmony with the interests of the community towards service in the Banjarmasin City Land Office, it is very important. Several factors influence people's satisfaction with the transfer of rights due to buying and selling which are strengths, namely: (1) implementing behavior, (2) facilities and infrastructure, (3) handling complaints, (4) product / service results, (5) implementing competencies, (6) service requirements, (7) cost / tariffs, (8) systems, mechanisms and procedures, (9) completion time.*

*Keyword: public service, transfer of rights, buying and selling.*

**Abstrak :** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap peralihan hak karena jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan 2 (dua) variabel yaitu (1) variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di bidang pertanahan, (2) variabel faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap peralihan hak karena jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap peralihan hak karena jual beli yang menjadi kekuatan yaitu: (1) perilaku pelaksana, (2) sarana dan prasarana, (3) penanganan pengaduan,

(4) produk/hasil layanan, (5) kompetensi pelaksana, (6) persyaratan pelayanan, (7) biaya/tarif, (8) sistem, mekanisme, dan prosedur, (9) waktu penyelesaian.

Kata Kunci : pelayanan publik, peralihan hak, jual beli.

## **A. PENDAHULUAN**

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (selanjutnya disingkat ATR/BPN) merupakan salah satu lembaga publik yang menyelenggarakan pelayanan dalam bidang pertanahan, terlibat dalam upaya menciptakan kepastian hukum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat terkait penguasaan lahan secara komprehensif.

Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab dan fungsinya secara efektif dan efisien, Penyelenggaraan Badan Pertanahan Nasional sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Republik Indonesia/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan yang menyusun struktur organisasi dan tata kerja dari tingkat pusat hingga tingkat kabupaten/kota. Dalam Pasal 31 keputusan tersebut menyatakan bahwa salah satu fungsi dari kantor pertanahan kabupaten/kota adalah melaksanakan kegiatan penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan; pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan; pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat; pelaksanaan penataan pertanahan; pelaksanaan pengadaan tanah; pelaksanaan pengendalian pertanahan serta menangani sengketa dan masalah pertanahan; memberikan dukungan administratif kepada semua unit yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan. Upaya pemerintah untuk menyukseskan program di bidang pertanahan sedemikian rupa sehingga Kementerian ATR/BPN memberikan kontribusi yang signifikan:

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
2. Menata kehidupan bersama yang lebih berkeadilan;
3. Mewujudkan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan, dan kenegaraan Indonesia;
4. Mewujudkan keadilan (penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan).

Dari keempat masalah tersebut dipahami sebagai 4 (empat) prinsip pertanahan.

Kota Banjarmasin merupakan kota yang mengalami perkembangan yang sangat cepat, baik pembangunannya maupun penambahan jumlah penduduknya. Pertambahan jumlah penduduk memberikan dampak terhadap salah satu dari kebutuhan pokok yaitu papan (rumah tempat tinggal). Dampak tersebut dilihat dari proses peralihan atau pemindahan. Peralihan atau pengalihan hak adalah perbuatan sah yang bertujuan untuk mengalihkan hak dari satu pihak ke pihak lain. Ini berbeda dengan pengalihan hak. Hak penyerahan menunjukkan bahwa salah satu pihak dengan sengaja melakukan sesuatu yang ilegal dengan tujuan untuk mengalihkan hak milik kepadanya kepada orang lain. Dengan demikian, pengalihan hak milik diketahui atau diinginkan oleh pihak yang melakukan perjanjian Peralihan hak atas tanah.

Peralihan atau pengalihan hak dapat dilakukan dengan cara jual beli menggunakan sertifikat jual beli. Berdasarkan Pasal 37 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Akta Jual Beli (AJB) merupakan bukti hukum (selain berita acara lelang, jika hak dialihkan melalui lelang) bahwa hak atas tanah dan bangunan telah dialihkan kepada para pihak. selain. Pembuatan AJB dilakukan di depan pejabat publik yaitu PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) atau Camat untuk wilayah tertentu yang PPATnya masih belum ada. Secara hukum, peralihan hak atas tanah dan bangunan tidak mungkin dilakukan di bawah tangan. Selanjutnya pihak pembeli untuk memperoleh legitimasi hukum atas tanahnya perlu melakukan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan melalui Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Proses pendaftaran peralihan haknya, saat ini banyak di keluhkan oleh masyarakat pada umumnya dikarenakan prosesnya lama dan berbelit-belit dalam pelayanan di Kantor Pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sebagai salah satu kantor pelayanan publik yang berkaitan dengan bidang pertanahan telah mengintegrasikan SPM (Standar Pelayanan Minimal) sebagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. SPM diatur berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan sebagai tindak lanjut dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam hal prosedur sertifikasi, persyaratan sertifikasi, transparansi biaya, dan waktu penyelesaian sertifikasi.

SPM yang disusun oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah berjalan selama satu tahun lebih. Berikut ini dijelaskan melalui SPM Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang menjadi faktor-faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan pertanahan yaitu :

1. Prosedur;
2. Persyaratan;
3. Waktu Penyelesaian; dan
4. Biaya yang dibutuhkan.

Penerapan pelayanan pertanahan yang mengacu pada SPM telah ditetapkan, namun tidak diketahui seberapa sukses SPM dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Banjarmasin. Oleh karenanya, faktor pendukung yang mempengaruhi peralihan hak jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin belum diketahui dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan publik di bidang pertanahan, khususnya tingkat peralihan hak jual beli, masih belum jelas karena belum adanya penelitian untuk mengukur dan menganalisis kinerja pelayanan publik Kantor Pertanahan Banjarmasin yang menerapkan SPM untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pertanahan dalam hal pengalihan hak jual beli.

Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian ilmiah yang komprehensif dengan menggunakan prosedur penelitian yang tepat dan benar untuk menganalisis faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi peralihan hak karena jual beli sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan sebagai kajian evaluasi untuk Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin guna memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan

permasalahan konsumen.<sup>1</sup> Sedangkan Sianipar mengartikan pelayanan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan atau kebutuhan individu dan kelompok (organisasi).<sup>2</sup> Pemahaman ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Moenir<sup>3</sup> dan Warella<sup>4</sup> yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung atau suatu perbuatan yang melibatkan secara aktif penerima jasa pelayanan.

Beberapa dari definisi tersebut menyiratkan ada orang atau kelompok orang yang memberikan layanan dan orang atau sekelompok orang yang menerima layanan. Hubungan antara keduanya bersifat timbal balik, saling menguntungkan, dan saling membutuhkan. Artinya tidak hanya konsumen yang mendapatkan keuntungan dari layanan, tetapi juga penyedia layanan (pelayan) yang mendapatkan hasil/upah dari layanan tersebut. Jika pelayanannya bagus maka konsumen akan semakin memercayainya. Namun, jika layanan buruk, konsumen akan kehilangan kepercayaan dan akan meninggalkan layanan.

Rana menjelaskan dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, bukan apa yang diinginkan oleh pemerintah.<sup>5</sup> Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan dan mendistribusikan fungsi pelayanan publik. Selanjutnya pelayanan baik buruknya pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya yang terlibat dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

---

<sup>1</sup> Christian Gronross. 1990. *Service Management and Marketing: Managing The Moments of Truth in Service Competition*. Massachusetts. Lexington Books., hlm. 27.

<sup>2</sup> J.P.G. Sianipar. 2002. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara., hlm. 5.

<sup>3</sup> H.A.S. Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan-III. Jakarta. Bumi Aksara., hlm. 17.

<sup>4</sup> Y. Warella. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara. Semarang. Universitas Diponegoro., hlm. 18.

<sup>5</sup> Anoop SJB Rana. 1999. *The Sky Limit Public Services: New Approach*. FNS. Liberal Time., hlm. 21.

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus selalu berorientasi pada masyarakat, dengan menerapkan konsep pelayanan berbasis masyarakat. Adapun yang dimaksud dengan konsep pelayanan berwawasan masyarakat adalah suatu pemikiran, perencanaan, dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat.<sup>6</sup> Konsep ini diterapkan karena adanya kecenderungan pelayanan publik tidak berwawasan publik. Dalam artian, pejabat pemerintah sebagai abdi masyarakat hanya memberikan pelayanan untuk kepentingan pribadi atau golongan. Bahkan, aparatur pemerintah seringkali berperan sebagai “tuan” yang meminta untuk dilayani dan dihormati. Sehingga, walaupun aparatur pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan tersebut terkesan setengah hati sehingga tidak pernah memberikan kepuasan. Dengan demikian, dalam pelayanan publik, dimana aparatur pemerintah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, berlaku sebaliknya.

Secara hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tidak ada kewajiban dari pemerintah untuk memberikan pelayanan publik jika tidak diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan. Di sisi lain, bukanlah hak warga negara atau masyarakat untuk menuntut layanan dari pemerintah selama hak tersebut tidak masuk dalam aturan hukum (peraturan perundang-undangan yang berlaku).

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berbasis kualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan publik berbasis kualitas didasarkan pada sudut pandang atau kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama sekaligus salah satu tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

---

<sup>6</sup> J.P.G. Sianipar. 2002. *Op.Cit.*, hlm. 14.



Menurut Sutopo<sup>7</sup> ciri atau atribut yang ada pada pelayanan berbasis kualitas adalah sebagai berikut:

- a. ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi ketepatan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari berbagai kesalahan.
- c. kesopanan dan keramahan dalam mendapatkan pelayanan. misalnya banyaknya petugas yang siap memberikan pelayanan dan banyaknya fasilitas pendukung untuk pelayanan seperti komputer.
- d. kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, misalnya ruang hemat tempat, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Zeithaml, et al<sup>8</sup> untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan konsumen, terdapat 5 indikator atau ukuran kepuasan konsumen. Lima indikator servqual dikembangkan menjadi 22 item pertanyaan, masing-masing terdiri dari 4 atau 5 pertanyaan. Kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reability*): kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Keterandalan memberikan pelayanan yang tepat pada saat pertama kali.
- b. Cepat Tanggap (*responsiveness*): kemampuan untuk memberi pelayanan yang segera dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. Kepastian (*assurance*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan.
- d. Empati (*empathy*): memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Berwujud (*tangibles*): bukti fisik dari jasa, meliputi fasilitas fisik, perkakas, dan peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa.

---

<sup>7</sup> Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Bahan Diklat Administrasi Umum. Lembaga Administrasi Negara, Banjarmasin., hlm. 4.

<sup>8</sup> Valerie A Zeithaml, et al. 1996. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York. The Free Press., hlm. 21.

Apa yang dikemukakan oleh Zeithaml et al ini adalah pelayanan berbasis kualitas di sektor swasta (*private*). Untuk sektor swasta, pelayanan pelanggan berbasis kualitas telah menjadi inti kegiatan bisnisnya. Karena jika tidak, konsumen akan keluar dari perusahaan. Jika itu terjadi, perusahaan akan bangkrut karena ditinggal oleh konsumen. Oleh karena itu, setiap perusahaan di sektor swasta berlomba-lomba untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (*excellent service*).

Pelayanan berbasis kualitas kepada pelanggan dari sektor swasta kemudian diadaptasi oleh sektor publik. Ada dua alasan mengapa pelayanan sektor publik mengadaptasi pelayanan berbasis kualitas dari sektor swasta. Pertama, selama ini pelayanan publik mendapat citra buruk dari masyarakat pengguna pelayanan publik. Padahal, era *servqual* mengajarkan untuk menghormati konstituen eksternal (orang-orang yang dilayani). Kedua, tidak sedikit organisasi atau instansi pemerintah (sektor publik) yang berorientasi profit, disamping berorientasi *non-profit*.<sup>9</sup> Selain dua alasan tersebut, Barata<sup>10</sup> juga mengemukakan dua alasan yang berbeda. *Pertama*, konsumen (masyarakat) harus puas dengan kualitas pelayanan untuk memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat, sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena setiap warga negara berhak atas pelayanan tertentu dari pemerintah. *Kedua*, konsumen (masyarakat) telah membayar banyak pajak kepada pemerintah (negara). Untuk alasan tersebut, lima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. hal tersebut mutlak harus menjadi prioritas kerja instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik agar menjadi berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **3. Indikator-Indikator Pelayanan Publik**

Perkembangan era *servqual* seperti yang disarankan oleh Zeithaml et al. dan Denhardt tampaknya menginspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan sektor publik untuk mewujudkan konsep

---

<sup>9</sup> Amy Y.S Rahayu. 1996. "Fenomena Sektor Publik dan Era *Service Quality (Servqual)*". Dalam *Bisnis dan Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. No.1, Vol. III, April., hlm. 7.

<sup>10</sup> Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo., hlm. 16.

good governance. Konsep tersebut dikemukakan pada tahun 1990-an di beberapa negara oleh beberapa agensi, seperti JICA, OECD, dan GTZ.<sup>11</sup>

Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, telah diterbitkan beberapa peraturan melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpanen) tentang pelayanan publik, antara lain Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002, Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003, dan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Berikut ini adalah uraian peraturan instansi pemerintah pelayanan publik dengan mengacu pada peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN. Dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan wujud kewajiban aparatur pemerintah sebagai pegawai negeri. Yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Kemenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah dan BUMN / BUMD. Pengelompokan tersebut didasarkan pada karakteristik dan sifat kegiatan dan produk jasa yang dihasilkan. Ketiga jenis layanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pendokumentasian, dan kegiatan administrasi lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, informasi, dll. lainnya. Contoh layanan jenis ini antara lain layanan sertifikat tanah, layanan IMB, dan layanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran / kematian).

---

<sup>11</sup> Yeremias T. Keban. 2000. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta. Gama Media., hlm. 52.

- b. Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan material fisik, termasuk distribusi dan penyimpanan kepada konsumen secara langsung (sebagai satu kesatuan atau secara individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan, kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda (dalam bentuk fisik) atau yang dianggap benda yang dapat memberikan nilai tambah secara langsung kepada penggunanya. Contoh layanan jenis ini antara lain layanan listrik, layanan air bersih, dan layanan telepon.
- c. Pelayanan Jasa yaitu jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana beserta pendukungnya. Pengoperasian layanan didasarkan pada sistem operasi tertentu dan tertentu. Produk akhir dari jenis layanan ini adalah berupa layanan yang menguntungkan penerima secara langsung dan habis dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis layanan antara lain layanan transportasi (darat, laut dan udara), layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pemadam kebakaran, dan layanan pos.

Untuk menilai kinerja pelayanan publik instansi pemerintah, dari ketiga jenis pelayanan tersebut di atas, Kepmen PANRB Nomor 17 Tahun 2017 memuat 6 aspek yang dapat dijadikan dasar pengukuran. Masing-masing dari 6 aspek dikembangkan menjadi 36 pertanyaan dalam kuesioner. 6 aspek berikut adalah sebagai berikut:

- a. Kebijakan Pelayanan: Aspek kebijakan publik mencakup beberapa indikator yaitu ada tidaknya prosedur tetap (protokol) / standar pelayanan (SP): ada tidaknya maklumat pelayanan: apakah sudah dilakukan survei kepuasan masyarakat.

Delapan butir pertanyaan yang dimunculkan dari pelayanan ini Indikator standarnya adalah (1) Standar Pelayanan Tersedia (SP) yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (2) Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Per Jenis Pelayanan (3) sistem antrian ( 4) Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (5) Adanya dokumentasi mengenai SP yang telah ditetapkan dan diterbitkan (6) SP telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (7) Informasi tentang Standar

Pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat untuk diketahui dan dipahami (8) Adanya SP yang sesuai.

Salah satu item dari indikator pemberitahuan layanan (1) Ada Pemberitahuan Layanan yang dipublikasikan ke semua lapisan masyarakat. Empat butir pertanyaan indikator survei kepuasan masyarakat (1) Tingginya keterlibatan pengguna jasa dalam pengisian SKM (2) Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui semua lapisan masyarakat (3) Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis layanan (4) Kecepatan tindak lanjut hasil SKM untuk semua jenis layanan.

b. Profesionalisme SDM

Aspek ini mencakup 5 Indikator yaitu kompetensi pelaksana, responsifitas, kode etik bagi pelaksana layanan, penghargaan dan sanksi dan budaya layanan.

Salah satu butir pertanyaan yang muncul dari indikator kompetensi tersebut adalah (1) Penyelenggara Layanan tersedia dengan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan jenis layanan tersebut.

Dua item pertanyaan dari indikator ketanggapan (1) Pelaksana pelayanan yang tanggap terhadap waktu (2) Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (kecepatan).

Satu butir pertanyaan dari indikator kode etik (1) Ada Kode Etik dan Kode Etik Pelaksana Layanan.

Dua item pertanyaan dari penghargaan dan sanksi (1) pemberian penghargaan (2) pemberian sanksi.

Satu item dari budaya Pelayanan yaitu budaya pelayanan yang diperlihatkan dari pelaksana.

c. Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Aspek ini mencakup beberapa indikator (1) parkir dan ruang tunggu, yaitu apakah tersedia tempat parkir yang layak, apakah ada ruang tunggu yang nyaman dan apakah tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan. (2) Sarpras bagi yang kebutuhan khusus, yaitu apakah tersedia sarana prasarana

bagi disabilitas. (3) Sarana penunjang lain, apakah tersedia prasarana penunjang lainnya. (4) Sarana *Front Office*, apakah tersedia tempat untuk layanan konsultasi dan layanan pengaduan.

Dari item pertanyaan yang muncul dari indikator ini adalah (1) Adanya tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah dijangkau. (2) Ada ruang tunggu yang nyaman. (3) Tersedia fasilitas toilet khusus pengguna jasa yang bersih, sehat dan memadai. (4) Tersedia sarana dan prasarana bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus. (5) Tersedia fasilitas pendukung lain: Ruang laktasi / *nursery*, tempat bermain anak, kantin / fotokopi / toko alat tulis. (6) Fasilitas *front office* tersedia untuk konsultasi tatap muka dan layanan informasi. (7) Fasilitas *front office* tersedia untuk layanan pengaduan tatap muka.

d. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Aspek ini berkaitan dengan indikator (1) sistem informasi elektronik, yang meliputi apakah Sistem informasi pelayanan publik yang dipergunakan, Sistem informasi apakah yang digunakan untuk mendukung operasional pelayanan, apakah tersedia website untuk informasi pelayanan, apakah website tersebut selalu terupdate. (2) Sistem Informasi Non Elektronik, yaitu apakah ada sistem informasi selain menggunakan sistem elektronik untuk masyarakat.

Dari pertanyaan yang muncul dari indikator tersebut adalah (1) Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik (2) Sistem informasi pelayanan publik untuk mendukung operasional layanan (3) Kepemilikan situs dan pengelolaan situs (4) Pemutakhiran data dan informasi situs. (5) Tersedia informasi non-elektronik yang mendukung layanan yang diketahui oleh semua lapisan masyarakat.

e. Konsultasi dan Pengaduan

Aspek tersebut meliputi indikator konsultasi yaitu bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan solusi atas permasalahan pelamar, apakah permasalahan yang muncul dapat diselesaikan.

Dua pertanyaan yang diajukan dari indikator ini adalah (1) Adanya sarana dan media pelayanan konsultasi yang dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat (2) Terdapat rubrik, dokumentasi dan publikasi konsultasi yang mudah diakses. (3) Adanya fasilitas dan media pengaduan yang dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat. (4) tersedia rubrik, dokumentasi dan publikasi proses / hasil pengaduan yang mudah diakses.

f. Inovasi

Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V.

Dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan 10 prinsip pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan yaitu tata cara pelayanan publik yang lugas, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu pelayanan publik yang secara jelas memuat beberapa hal tentang:
  - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
  - 2) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan / masalah / perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan;
  - 3) Rincian biaya penyelenggaraan pelayanan publik dan cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelayanan publik yang pelaksanaannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, benar dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan memberikan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab yaitu kepala penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

menyelesaikan pengaduan / permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, peralatan kerja dan berbagai sarana penunjang lainnya, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika).
- h. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi yang memadai serta fasilitas pelayanan, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan mampu memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Disiplin, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi jasa harus disiplin, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang tertib dan tertib menyediakan ruang tunggu (AC) yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang asri dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

### **2. Variabel Penelitian**

Sebuah variabel didefinisikan sebagai karakteristik tertentu yang dapat mempunyai nilai/skor/ukuran yang berbeda untuk setiap unit observasi atau individu yang berbeda. Penelitian ini menggunakan variabel faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap peralihan hak karena jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sebagai badan layanan publik bidang Pertanahan. Dan yang dijadikan objek penelitian ini adalah pemohon yang sedang mengurus sertifikat tanah khususnya berkaitan dengan peralihan hak karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.



#### 4. Instrumen Penelitian

Alat penelitian yang akan digunakan adalah kuisisioner yang dibagi menjadi 150 responden sesuai dengan skala pengukuran yang digunakan sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017.

#### 5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah area umum dari objek atau objek dengan beberapa kualitas dan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk mempelajari dan menarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam rangka mengurus sertifikat tanahnya. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan cara *Purposif Purposive Sampling*, salah satu teknik pengambilan sampel non-acak yang mengharapkan peneliti menetapkan karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian, menentukan pengambilan sampel, dan menjawab pertanyaan penelitian.

#### 6. Teknis Analisis Data

Berdasarkan hasil perhitungan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, indikator yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 - 2,5995	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 - 3,064	65,0 - 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0664 - 3,532	76,6 - 88,30	B	Baik
4.	3,5324 - 4,00	88,31- 100,00	A	Sangat Baik

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dapat diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin memiliki beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas peralihan hak karena jual beli yang merupakan kekuatan di bidang pelayanan publik. Beberapa faktor yang menjadi kekuatan tersebut (karena dianggap baik oleh masyarakat) adalah sebagai berikut.

### 1. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Seperti sikap ramah dan perhatian petugas loket kepada masyarakat keramahan. Artinya hampir sama dengan kesopanan, hanya saja dalam keramahan terdapat unsur saling menghormati dan menghargai. Karena arti kesopanan dan keramahan ini tumpang tindih, masyarakat seakan-akan menganggapnya sama. Hal ini terlihat dari kesamaan tanggapan responden antara unsur kesopanan dan keramahan. Dan, unsur keramahan ini menjadi salah satu kekuatan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Mengenai perilaku pelaksana dalam melaksanakan tugasnya di bidang pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin menurut responden dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1 Nilai Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana Per Variabel**

No	Variabel	Bobot (Xi)	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
1	Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat	537	3,58
2	Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugasnya (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	532	3,55
3	Pelayanan tidak membedakan	542	3,61
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>537</b>	<b>3,58</b>

Sumber : Hasil olah data, 2020

Secara umum responden yang memberikan bobot penilaian terhadap perilaku pelaksana sebanyak 537 dengan rata-rata unsur 3,58, jika dikonversikan hasilnya 89,50. Angka tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan terkait dengan perilaku pelaksana adalah A (sangat baik) dalam arti perilaku petugas sangat memuaskan.

## 2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur yang mendukung keseluruhan sistem pelayanan. Kenyamanan ruang pelayanan dapat dikatakan sebagai unsur pertama yang dilihat dan dirasakan oleh pengguna jasa seperti: kebersihan, kesesuaian kursi ruang tunggu, AC. Oleh karena itu sebaik apapun pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, jika merasa tidak nyaman maka pengguna jasa akan merasa tidak nyaman. Sehubungan dengan penelitian tersebut, sarana dan prasarana Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin mendapat apresiasi positif dari masyarakat. Oleh karena itu sarana dan prasarana menjadi salah satu kekuatan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Hasil kuisioner terkait sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

**Tabel 2.1 Nilai Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana Per Variabel**

No	Variabel	Bobot (Xi)	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
1	Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti: kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, AC, dll)	535	3,57
2	Kelengkapan (jenis dan kuantitas) sarana dan prasarana penunjang pelayanan (seperti: komputer, printer, dll.)	537	3,58
3	Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT / Teknologi Informasi untuk proses pelayanan	535	3,57
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>536</b>	<b>3,57</b>

Sumber : Hasil olah data, 2020

Apabila unsur sarana dan prasarana dirata-ratakan maka bobot total (Xi) 536 adalah 3,57. Nilai interval IKM dikonversi, sehingga hasilnya 89,28. Dengan demikian, terlihat mutu pelayanan unsur sarana dan prasarana bernilai A atau kinerja unit pelayanan sangat baik.

### 3. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan merupakan salah satu cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, kesiagaan petugas loket pengaduan dalam menangani pengaduan dari masyarakat yang segera direspon dan ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan publik Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin mendapat apresiasi positif dari pemohon, sehingga hal ini menjadi kekuatan di instansi pelayanan di bidang pertanahan tersebut, sebagaimana dapat dilihat dari tabel berikut.

**3.1 Tebel Indeks Kepuasan Fasilitas Pengaduan Per Variabel**

No	Variabel	Bobot (Xi)	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
1	Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat	525	3,50
2	Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat	532	3,55
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>529</b>	<b>3,52</b>

*Sumber : Hasil olah data, 2020*

Apabila unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dirata-ratakan maka dari bobot total (Xi) sebesar 529 adalah 3,52 Nilai interval IKM dikonversi, maka hasilnya adalah 88,08. Artinya, menurut responden, tersedianya loket khusus dan petugas pelayanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, khususnya petugas yang menangani peralihan hak karena jual beli, sigap dan membantu dengan nilai B.

### 4. Produk / Hasil Pelayanan

Yang dimaksud dengan produk / hasil layanan adalah hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, ketelitian dan ketepatan dalam pengolahan hasil seperti tidak ada kesalahan ketik, mendapat nilai positif dari pemohon, dan unsur produk / jasa produk ini merupakan salah satu kekuatan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil kuisioner terkait produk / hasil layanan ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini.

**Tabel 4.1 Nilai Indeks Kepuasan Produk / Hasil Pelayanan Per Variabel**

No	Variabel	Bobot (Xi)	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
1	Kesesuaian output/ kualitas hasil pelayanan yang diperoleh (contoh : tidak ada salah ketik)	527	3,51
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>527</b>	<b>3,51</b>

Sumber : Hasil olah data, 2020

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap kesesuaian output/kualitas hasil pelayanan yang di peroleh (contoh tidak ada salah ketik) dalam hal ini berupa sertifikat hak atas tanah mendapat bobot nilai 527 dengan rata-rata unsur 3,51. Jika dikonversi, hasilnya adalah 87,83. Angka itu menunjukkan bahwa hasil produk khususnya yang berkaitan dengan peralihan hak karena jual beli berupa sertifikat hak atas tanah adalah B (kualitas cetak baik).

### 5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana berkaitan dengan keterampilan dan pengalaman petugas, pengetahuan dan pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi kepada pemohon. Penilaian positif masyarakat terhadap unsur ini karena menurut mereka petugas Kanyor Pertanahan Kota Banjarmasin adalah orang-orang yang sudah ahli atau mumpuni di bidangnya. Apalagi di seksi Hubungan Hukum Pertanahan, semua pejabat memiliki gelar sarjana sehingga masyarakat yakin mampu memberikan pelayanan, terutama dalam peralihann hak karena jual beli, sehingga menjadi faktor kekuatan bagi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kompetensi pelaksana dalam melaksanakan tugasnya di bidang pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin menurut responden dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut.

**Tabel 5.1 Nilai Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksanan Per Variabel**

No	Variabel	Bobot (Xi)	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
----	----------	------------	---------------------------

1	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam menjalankan tugasnya	532	3,55
2	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya	527	3,51
3	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi kepada masyarakat	511	3,41
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>523</b>	<b>3,49</b>

Sumber : Hasil olah data, 2020

Dari 150 reponden yang memberikan penilaian, jumlah keseluruhan bobot adalah 523 dengan rata-rata unsur 3,49, jika dikonversi, hasilnya adalah 87,22. Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai tingkat kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kompetensi pelaksana adalah B (baik) dalam arti staf mampu.

## 6. Persyaratan Pelayanan

Kemudahan masyarakat dalam memperoleh adanya informasi, kejelasan informasi, dan kemudahan persyaratan untuk memperoleh layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diperoleh dari petugas layanan informasi, sehingga masyarakat memahami persyaratan untuk diselesaikan sehubungan dengan peralihan hak karena jual beli, merupakan salah satu unsur kekuatan yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Jika dilihat dari unsur variabel, hasil kuisioner terkait kebutuhan pelayanan ditunjukkan pada tabel 6.1 berikut ini.

**Tabel 6.1 Nilai Indeks Kepuasan Persyaratan Pelayanan Per Variabel**

No	Variabel	Bobot (Xi)	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	522	3,48
2	Kejelasan informasi tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	527	3,51

3	Sesuai Kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	519	3,46
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>523</b>	<b>3,48</b>

Sumber : Hasil olah data, 2020

Jika unsur persyaratan layanan dirata-ratakan, bobot total ( $X_i$ ) dari 523 adalah 3,48. Nilai interval IKM dikonversi, sehingga hasilnya 87,11. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai B atau kinerja unit pelayanan sudah baik.

### 7. Biaya / Tarif

Biaya/tarif adalah biaya yang dibebankan kepada penerima jasa dalam mengelola dan / atau memperoleh jasa dari penyelenggara yang besarnya ditentukan berdasarkan peraturan pemerintah. Kepastian biaya pelayanan juga menjadi kekuatan yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Artinya, informasi mengenai biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan.

**Tabel 7.1 Nilai Indeks Kepuasan Biaya/Tarif**

No	Variabel	Bobot ( $X_i$ )	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
1	Ketepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan	518	3,45
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>518</b>	<b>3,45</b>

Sumber : Hasil olah data, 2020

Tabel 7.1 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian tentang ketepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan mendapat nilai bobot 518 dengan unsur rata-rata 3,45. Jika dikonversikan, hasilnya adalah 86,33. Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai ketepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan di bidang

pertanahan, khususnya yang terkait dengan peralihan hak karena jual beli adalah B (terjangkau).

### **8. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur merupakan prosedur standar pelayanan bagi penyedia dan penerima layanan, prosedur yang harus diikuti oleh pemohon pendaftaran tanah dalam peralihan hak karena jual beli adalah sebagai berikut.

- a. Meminta informasi dan pemeriksaan sertifikat hak atas tanah di loket 6;
- b. Mengisi formulir permohonan / pendaftaran yang disediakan di konter 2,3,4;
- c. Berkas permohonan lengkap terdaftar di loket 2,3,4;
- d. Membayar biaya pendaftaran di konter 5;
- e. Setelah jangka waktu tertentu, sertifikat peralihan hak atas tanah karena jual beli dapat diambil di loket 1;

Dari beberapa tahapan yang harus dilalui masyarakat dapat dikatakan paling efektif dan prosedur yang efisien. Masyarakat menganggap bahwa langkah-langkah tersebut sudah jelas dan pasti akan alur proses permohonan, jadi masyarakat bisa mengontrol atau mengecek sampai dimana berkas atau permohonan yang dimasukkan, sehingga unsur prosedur menjadi kekuatan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

**Tabel 8.1 Nilai Indeks Kepuasan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Per Variabel**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Bobot (Xi)</b>	<b>Rata-rata Unsur <math>\bar{x}</math></b>
1	Keberadaan informasi mengenai system/ mekanisme/ prosedur pelayanan	513	3,42
2	Kejelasan informasi mengenai system/ mekanisme/ prosedur pelayanan	513	3,42
3	Kemudahan system/ mekanisme/ prosedur pelayanan saat ini	510	3,40



<b>Rata-rata unsur</b>	<b>512</b>	<b>3,41</b>
------------------------	------------	-------------

Sumber : Hasil olah data, 2020

Jika unsur sistem / mekanisme / prosedur pelayanan dirata-ratakan, bobot total (Xi) dari 512 adalah 3,41. Nilai interval IKM dikonversikan sehingga diperoleh hasil 85,33. Dengan demikian terlihat bahwa mutu pelayanan unsur sistem / mekanisme / prosedur pelayanan memiliki nilai B atau kinerja unit pelayanan sudah baik.

## 9. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, waktu pengurusan peralihan hak, termasuk peralihan hak karena jual beli hanya 5 hari. Jangka waktu ini juga sudah diketahui oleh masyarakat karena sudah tertulis di papan pengumuman atau bisa ditanyakan ke petugas loket VI ternyata, jadwal waktu penyelesaian khususnya peralihan hak karena jual beli dilaksanakan oleh petugas pelayanan dengan secara umum tepat waktu, sehingga masyarakat memberikan nilai positif terhadap waktu penyelesaian pekerjaan tersebut. Maka waktu penyelesaian menjadi kekuatan yang terakhir dari 9 indikator kekuatan bagi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

**Tabel 9.1 Nilai Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian Pelayanan Per Variabel**

No	Variabel	Bobot (Xi)	Rata-rata Unsur $\bar{x}$
1	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka – tutup layanan)	500	3,33
2	Kecepatan / ketepatan proses pelayanan dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku	508	3,39
<b>Rata-rata unsur</b>		<b>504</b>	<b>3,36</b>

Sumber : Hasil olah data, 2020

Jika unsur jangka waktu penyelesaian layanan dirata-ratakan, bobot total (Xi) dari 504 adalah 3,36. Nilai interval IKM dikonversi, maka hasilnya 84,00. Dengan demikian terlihat bahwa mutu pelayanan unsur waktu penyelesaian memiliki nilai B atau kinerja unit pelayanan baik.

#### **E. KESIMPULAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelaksanaan Pelayanan Peralihan Hak Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin adalah 86,30 atau termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik). Unsur layanan yang mendapatkan indeks kepuasan sama atau lebih besar dari indeks harapan adalah unsur penanganan pengaduan, artinya pada unsur-unsur pelayanan tersebut harapan masyarakat telah dapat dipenuhi. Terdapatnya beberapa unsur dari pelayanan peralihan hak karena jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, belum dapat memenuhi harapan dari pemohon sehingga mempengaruhi kinerja, untuk itu perlu dilakukan perbaikan dalam hal waktu penyelesaian layanan peralihan hak karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, pada dasarnya kesadaran pegawai atau pelaksana jasa perlu memperhatikan aturan dan prosedur terkait dengan waktu penyelesaian layanan. Selain itu jajaran kepala subbagian dan kepala seksi harus dapat memperhatikan dokumen-dokumen yang dimasukkan sehingga terdapat *control of balance* dalam penyelesaian pekerjaan terutama proses peralihan hak karena jual beli kepada masyarakat tidak terganggu, sehingga masyarakat bisa terlayani dengan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Literatur

- Amy Y.S Rahayu. "Fenomena Sektor Publik dan Era *Service Quality (Servqual)*". *Bisnis dan Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. No.1, Vol. III, April 1996.
- Anoop SJB Rana. 1999. *The Sky Limit Public Services: New Approach*. FNS. Liberal Time.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Christian Gronross. 1990. *Service Management and Marketing: Managing The Moments of Truth in Service Competition*. Massachusetts. Lexington Books.
- H.A.S. Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan-III. Jakarta. Bumi Aksara.
- J.P.G. Sianipar. 2002. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Bahan Diklat Administrasi Umum. Lembaga Administrasi Negara, Banjarmasin.
- Y. Warella. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Yeremias T. Keban. 2000. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta. Gama Media.
- Valerie A Zeithaml, et al. 1996. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York. The Free Press.

### Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Republik Indonesia/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58/KEP/M/PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.