

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2005**

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Sebutan Sarjana Sain Terapan

Qitah



oleh:

Rohmat Ary Nugroho
NIM. 0101877/P

INTISARI

Kesadaran masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum terhadap tanah yang dipunyainya semakin besar dengan mendaftar ke Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Usaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat terus dilakukan dengan melaksanakan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan menerapkan pelayanan pertanahan yang terkomputerisasi dengan *Land Office Computerization (LOC)*. Namun beberapa waktu belakangan ini banyak anggota masyarakat Sleman yang merasa tidak puas dengan masalah urusan pertanahan. Melihat hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut masyarakat dengan pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman untuk memperoleh pelayanan pertanahan. Oleh karena besarnya populasi maka untuk keperluan penelitian diambil sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara *Convenience sampling* (sampling pekoeh) karena dikenakan pada masyarakat yang dijumpai di kantor pertanahan.

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dan studi dokumen. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis dengan analisis kualitatif-kuantitatif. Jawaban responden yang bersifat kualitatif diubah menjadi data kuantitatif, yaitu dengan memberikan bobot menggunakan skala Likert. Teknik pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah pendekatan analisis tingkat kepentingan dan kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan atribut pelayanan yang berkaitan dengan kesesuaian proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditetapkan, belum dapat memuaskan masyarakat. Atribut ini menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman agar sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan

Kabupaten Sleman, pengelolaan pertanahan perlu ketelitian yang tinggi, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kesiapan petugas dalam melayani, tanggapan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman terhadap permasalahan urusan pertanahan, jaminan keamanan berkas dan proses penyelesaiannya, kenyamanan ruang tunggu Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Atribut pelayanan yang dinilai kurang penting oleh masyarakat, akan tetapi telah dilaksanakan dengan cukup oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman adalah pelaksanaan prosedur urusan pertanahan, setiap prosedur yang dilalui memerlukan waktu, waktu yang diperlukan dalam menunggu untuk memperoleh pelayanan, kesesuaian biaya urusan pertanahan dengan ketentuan yang berlaku, ketersediaan dan fungsi kamar kecil/WC, kebersihan lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Atribut pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, namun dinilai kurang penting oleh masyarakat, sehingga terkesan berlebihan, yaitu anda dapat mengetahui rincian biaya yang diperlukan untuk setiap urusan pertanahan, keamanan lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pelayanan	6

B. Kerangka Pemikiran	11
C. Hipotesis.....	12
D. Batasan Operasional.....	12

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	14
B. Daerah Penelitian.....	14
C. Populasi dan Sampel.....	15
D. Variabel Penelitian	16
E. Jenis dan Sumber Data.....	16
F. Teknik Pengumpulan Data	17
G. Teknik Analisa Data	18

BAB IV GAMBARAN DAERAH PENELITIAN

A. Letak Geografis	28
B. Administrasi	29
C. Topografi	30
D. Penguasaan Tanah	31
E. Penggunaan Tanah	32
F. Jumlah Penduduk.....	33
G. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	36
H. Jumlah Pegawai dan Struktur Organisasi	
Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	41

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden 44

B. Analisis dan Pembahasan Setiap Atribut 45

C. Diagram Kartesius 58

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 67

B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA..... 69

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas pokok Badan Pertanahan Nasional pada dasarnya adalah tugas-tugas yang akhirnya bermuara pada tugas pelayanan, baik yang bersifat pelayanan terhadap masyarakat maupun pelayanan antar kelembagaan atau yang dikenal dengan pelayanan lintas sektoral khususnya dibidang pertanahan. Peningkatan jumlah penduduk yang diikuti oleh laju pembangunan yang pesat mengakibatkan semakin meningkatnya kebutuhan terhadap tanah. Mengingat kondisi sumber daya tanah yang bersifat tetap maka negara mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan, dan pemeliharaannya; menentukan dan mengatur hak-hak yang dapat dipunyai; menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air, dan ruang angkasa.

Salah satu tugas yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional adalah menyelenggarakan pendaftaran tanah dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum terhadap pemilikan tanah di Indonesia dengan mendaftarkan setiap bidang tanah, peralihan dan

kuat. Kepala Kantor Pertanahan dalam pelaksanaannya dibantu oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun.

Kabupaten Sleman merupakan salah satu wilayah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang mempunyai perkembangan pembangunan cukup pesat yang dapat dilihat dari semakin banyaknya perubahan penggunaan tanah untuk pembangunan jasa, perdagangan, dan properti. Kesadaran masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum terhadap tanah yang dipunyainya semakin besar dengan mendaftar ke Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Usaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat terus dilakukan dengan melaksanakan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan dan menerapkan pelayanan pertanahan yang terkomputerisasi dengan *Land Office Computerization (LOC)*.

Perlu diakui bahwa timbulnya permasalahan ketika peran pendaftaran tanah semakin diperlukan. Perbandingan antara permintaan pelayanan dibidang pertanahan dengan kemampuan untuk melayani merupakan salah satu penyebab timbulnya keluhan dan

puas dengan masalah pengurusan sertipikasi tanah (Bernas, Selasa 10 September 2002). Bahkan dari kalangan Komisi II Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia menilai, kinerja Badan Pertanahan Nasional (BPN) kini masih buruk dan lamban, disamping selalu berpihak kepada pengusaha (Bernas, Kamis 23 Januari 2003).

Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada mutu suatu produk. Produk dalam penelitian ini berarti jasa atau pelayanan. Menurut Supranto (2001: 3) "Akhir-akhir ini, terjadi kecenderungan untuk menggunakan suatu ukuran yang subyektif atau *"soft measures"* sebagai indikator mutu. Ukuran ini disebut lunak (*soft*), sebab ukuran-ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap (*perceptions and attitudes*) daripada hal-hal yang konkret yang disebut kriteria objektif (besarnya barang, luasnya kamar hotel). Memang, seringkali dianggap perlu untuk menggunakan ukuran-ukuran lunak yang bersifat subjektif (pendapat seseorang); sebab indeks objektif yang lebih konkret tidak berlaku di dalam memperkirakan mutu jasa/pelayanan (*quality of services*)."

Uraian di atas membuat penyusun tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dengan judul: **"TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN**

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut: “Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan yang diperoleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan oleh mereka.”

C. Batasan Masalah

1. Masyarakat yang akan diketahui tingkat kepuasannya adalah masyarakat biasa bukan pegawai Notaris/Pejabat Pembuat Akta Tanah dan bukan calo tanah yang datang sendiri ke Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman untuk memperoleh pelayanan pertanahan.
2. Tingkat kepuasan tersebut meliputi kepuasannya terhadap aspek penataan ruang kantor, keterbukaan, kesederhanaan, kepastian, keadilan, keamanan, dan kenyamanan dalam semua jenis pelayanan kepada masyarakat dibidang pertanahan.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut masyarakat dengan pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Pelayanan yang dianggap baik berarti memuaskan.

- b. Sebagai suatu pedoman untuk mengarahkan seluruh unit yang ada di dalamnya ke arah pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilayani agar merasa puas.

2. Kegunaan Penelitian

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam mengambil kebijaksanaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang dilayani.
2. Sebagai bahan perbandingan bagi penelitian yang serupa di daerah lain.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bagi penelitian selanjutnya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Atribut yang tercantum pada kuadran A menjadi prioritas utama bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman untuk meningkatkan pelayanannya agar sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut tersebut berkaitan dengan kesesuaian proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditetapkan (7).
2. Atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran B merupakan atribut yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat sehingga harus dipertahankan pelaksanaannya oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
3. Atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran C dinilai kurang penting oleh masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman telah memberikan pelayanannya dengan secukupnya atau sedang-sedang saja.
4. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran D merupakan atribut

oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, namun dinilai kurang penting oleh masyarakat, sehingga terkesan berlebihan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, yaitu:

1. Hendaknya memperhatikan kesesuaian proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditetapkan, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh masyarakat dan membawa nama baik bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
2. Atribut-atribut pelayanan yang tercantum pada kuadran B dan kuadran C hendaknya dicermati untuk selalu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sehingga dapat memberikan pelayanan yang melebihi harapan masyarakat.
3. Informasi mengenai rincian biaya yang diperlukan untuk setiap urusan pertanahan dan pengamanan lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman walaupun terkesan berlebihan namun hendaknya dipertahankan karena telah melebihi harapan masyarakat, sehingga masyarakat menjadi sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- (2002). "Banyak Pengaduan Sertipikat Tanah". Bernas (10 September 2002).
- (2003). "Kinerja BPN Masih Buruk dan Lamban". Bernas (23 Januari 2003)
- Ancok, Dj. (1997). Teknik Penyusunan Skala Pengukur. Pusat Penelitian Kependudukan UGM., Yogyakarta.
- Arikunto, S. (1998). Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek). PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Badan Pertanahan Nasional. (1990). Himpunan Karya Tulis Pendaftaran Tanah Bidang Hak Tanggungan dan P.P.A.T. Jakarta.
- Departemen P dan K. (1990), Kamus Besar Bahasa Indonesia (Cetakan Ketiga). Balai Pustaka, Jakarta.
- Efendi, S., dan M. Singarimbun. (1995). Metode Penelitian Survey. Edisi Revisi. Lembaga Penelitian, Pendidikan, dan Penerangan Ekonomi dan Sosial, Jakarta.
- Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. (2005). Laporan Tahunan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Tahun 2004 (tidak dipublikasikan). Sleman.
- Martanto, R. (2002). Metodologi Penelitian Pertanahan, (tidak

- Nurgiyantoro, B., Gunawan, Marzuki. (2000). Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Pratista, A (2004), Aplikasi SPSS 10.05 dalam Statistik dan Rancangan Percobaan. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. (2003). Pedoman Proposal Penelitian dan Skripsi pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. Yogyakarta.
- Sitorus, O., dan D. Minin. (2003). Cara Penyelesaian Karya Ilmiah di Bidang Hukum (Panduan Dasar Menuntaskan Skripsi, Tesis, dan Disertasi). Mitra Kebijakan Tanah Indonesia, Yogyakarta.
- Soerodjo, I. (2003). Kepastian Hukum Hak Atas Tanah di Indonesia. Akola, Surabaya.
- Sumanto. (2002). Pembahasan Terpadu Statistika dan Metodologi Riset. Andi, Yogyakarta.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryosuwarno, P., dan Wardono. (2002). Standarisasi Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan. Pusdiklat Badan Pertanahan Nasional, Jakarta
- Suryosuwarno, P. (2000). Pengelolaan Pertanahan. Yogyakarta.

- Tjiptono, F., dan D. Anastasia. (1998). Total Quality Management. Cetakan Kedua. Andi Offset, Yogyakarta.
- Usman, H., dan Purnomo S. A. (2001). Metodologi Penelitian Sosial. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Walijatun, D, (2000), Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan Sebagai Bagian dari Reinventing Government, Seminar Nasional Pertanahan, Yogyakarta.

PERATURAN PERUNDANGAN

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Instruksi Menteri negara Agraria/Kapala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan.