

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KOTA PONTIANAK
SEBAGAI KANTOR UNGGULAN DI KALIMANTAN BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan

Sarjana Terapan Di Bidang Pertanahan

Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



DISUSUN OLEH :

M. ARDHIEM LAKSAMANA P.R.

NIT.22314250

DOSEN PEMBIMBING :

Fauzi Yuberta, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198809052023211025

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

POLITEKNIK AGRARIA SEKOLAH TINGGI

PERTANAHAN NASIONAL

YOGYAKARTA

2026

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRACT	xi
INTISARI	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori.....	14
1. Pelayanan Publik.....	14
2. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....	15
3. Standar Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan	17
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai Alat Penilaian Layanan Publik	18
5. Kantor Pertanahan Kota Pontianak sebagai Kantor Terunggul	22
6. Keterkaitan Konseptual antara Kualitas Pelayanan dan IKM.....	25
C. Kerangka Pemikiran	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
1. Lokasi Penelitian.....	33

2. Waktu Penelitian	33
C. Definisi Operasional	33
D. Subjek dan Objek Penelitian	36
1. Subjek Penelitian.....	36
2. Objek Penelitian.....	37
E. Teknik Penentuan Informan	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Wawancara.....	39
2. Observasi.....	41
3. Dokumentasi	42
G. Teknik Analisis Data	42
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	43
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	43
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	44
H. Keabsahan Data.....	44
BAB IV	45
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	45
A. Gambaran Umum Kota Pontianak	45
1. Kondisi Geografis Kota Pontianak	45
2. Kondisi Topografis Kota Pontianak	46
3. Kondisi Geologis dan Jenis Tanah Kota Pontianak.....	47
4. Kondisi Iklim dan Hidrologi Kota Pontianak.....	48
5. Penggunaan Lahan Di Kota Pontianak	50
B. Profil Kantor Pertanahan Kota Pontianak	51
1. Profil Satuan Kerja	51
2. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Pontianak.....	54
3. Sumber Daya Kantor Pertanahan Kota Pontianak.....	54
4. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pontianak	56
BAB V	57
TINGKAT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PONTIANAK	57
BAB VI.....	68
PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN MELIPUTI PROSEDUR, KECEPATAN, DAN KETEPATAN WAKTU, KENYAMANAN FASILITAS, SERTA SIKAP DAN KEMAMPUAN PETUGAS.....	68
A. Persyaratan dan Prosedur	68
B. Waktu dan Biaya Pelayanan.....	77

C. Sarana dan Prasarana.....	84
D. Perilaku dan Kompetensi Petugas.....	95
BAB VII.....	98
SEJAUH MANA PREDIKAT SEBAGAI KANTOR PERTANAHAN	
UNGGULAN DI KALIMANTAN BARAT TERCERMIN DALAM TINGKAT	
KEPUASAN MASYARAKAT, SERTA ASPEK PELAYANAN APA SAJA	
YANG MASIH PERLU DIPERBAIKI.....	
A. Perbandingan Perolehan Prestasi dan Variabel IKM Tertinggi Kantor Pertanahan Kota Pontianak	98
B. Transparansi dan Akuntabilitas.....	106
C. Ketepatan dan Akurasi Pelayanan.....	113
D. Digitalisasi Layanan.....	114
E. Penanganan Pengaduan.....	117
F. Kendala Pelayanan	120
G. Strategi Peningkatan Pelayanan	121
BAB VIII.....	125
PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	130

ABSTRACT

Public service is a manifestation of the government's responsibility to the community. In the era of bureaucratic reform that emphasizes transparency, responsibility, and improving the quality of service, every government agency is expected to provide services that are not only fast and accurate, but also meet the expectations of the community as users. This study seeks to reveal the level of the Public Satisfaction Index (IKM) regarding services at the Pontianak City Land Office. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach, where data is obtained from interviews, documentation, and observation. Qualitative analysis in this study consists of an analysis of service aspects. Related to various assessment variables, the Public Satisfaction Index (IKM) of the Pontianak City Land Office shows good results. These results were achieved comprehensively where all variables received an index of three or above and received a very good predicate. Meanwhile, public assessment of service is based on the speed and timeliness of service completion, more specifically the issuance of land decrees which applicants complained was very slow for. However, this is also balanced by the provision of complete facilities for applicants, ranging from comfortable waiting rooms and the availability of supporting facilities such as prayer rooms, breastfeeding rooms, boxes and complaint rooms. This makes applicants feel comfortable and eliminates any obstacles they experience in the service process.

Keyword: Public Satisfaction Index, Public Services.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, pemerintah dapat memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses hak-haknya sebagai warga negara. Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kegiatan administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintah (Nafisah. Annisa Zahwa N & Suwarna, 2025)

Seiring dengan perkembangan reformasi birokrasi di Indonesia, pemerintah terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi menuntut setiap instansi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang profesional, responsif, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam hal ini, instansi pemerintah dituntut untuk tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga memastikan bahwa proses pelayanan yang diberikan dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah telah memenuhi harapan masyarakat, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Salah satu instrumen yang digunakan oleh pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Deddy Cathur Putra et al., 2024a). IKM merupakan alat ukur

yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Melalui pengukuran IKM, instansi pemerintah dapat memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan, sekaligus mengidentifikasi bagian-bagian pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Pengukuran IKM memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pengukuran IKM tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan, tetapi juga dapat menjadi dasar bagi instansi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Pengukuran IKM dapat membantu instansi pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan adalah Kantor Pertanahan Kota Pontianak yang berada di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Kantor Pertanahan Kota Pontianak memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan pertanahan kepada masyarakat, seperti pelayanan pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat tanah, pemeliharaan data pertanahan, serta berbagai pelayanan administrasi pertanahan lainnya. Pelayanan pertanahan memiliki peranan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum hak atas tanah yang dimiliki masyarakat.

Kepastian hukum terhadap kepemilikan tanah merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Tanah tidak hanya memiliki nilai ekonomi, tetapi juga memiliki nilai sosial dan hukum yang sangat besar. Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan harus dilaksanakan secara profesional, transparan, dan akuntabel (Deddy Cathur Putra et al., 2024b). Pelayanan pertanahan yang baik akan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat serta dapat mengurangi potensi terjadinya konflik atau sengketa pertanahan di masyarakat.

Dalam beberapa tahun terakhir, Kantor Pertanahan Kota Pontianak menunjukkan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan melalui peningkatan profesionalisme sumber daya manusia, penerapan standar operasional prosedur pelayanan, serta penguatan sistem pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel. Selain itu, berbagai upaya perbaikan juga dilakukan dalam penyediaan sarana dan prasarana pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Komitmen Kantor Pertanahan Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga terlihat dari berbagai pencapaian yang telah diraih. Salah satu pencapaian penting adalah keberhasilan kantor ini memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2019 dalam program pembangunan Zona Integritas di lingkungan Kementerian ATR/BPN. Predikat tersebut menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Pontianak dinilai mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik korupsi. Saat ini Kantor Pertanahan Kota Pontianak juga terus melakukan berbagai upaya perbaikan untuk mencapai predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) sebagai bentuk penguatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik.

Selain pencapaian predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2019, Kantor Pertanahan Kota Pontianak juga terus menunjukkan perkembangan dalam pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Berdasarkan ikhtisar hasil pembangunan Zona Integritas Kantor Pertanahan Kota Pontianak, upaya reformasi birokrasi telah dilakukan sejak tahun 2018 melalui penerapan enam area perubahan yang meliputi manajemen perubahan, penataan tata laksana, penguatan manajemen sumber daya manusia, peningkatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik (Priono et al., 2025). Hasil evaluasi pembangunan Zona Integritas menunjukkan capaian nilai sebesar 89,66 yang mencerminkan adanya peningkatan dalam aspek birokrasi yang bersih dan pelayanan publik yang prima, yang diukur melalui Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP). Selain itu, dalam penilaian kepatuhan penyelenggaraan

pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia, Kantor Pertanahan Kota Pontianak juga memperoleh nilai kepatuhan pelayanan publik tertinggi di antara kantor pertanahan kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Barat dan masuk dalam kategori Zona Hijau Kepatuhan. Capaian tersebut menjadikan Kantor Pertanahan Kota Pontianak didorong sebagai salah satu role model bagi kantor pertanahan lainnya di Kalimantan Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan juga dilakukan melalui penerapan inovasi pelayanan berbasis teknologi, penguatan sistem pengawasan untuk mencegah praktik pungutan liar, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan terhadap program strategis nasional seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan digitalisasi layanan pertanahan (Sahraïn, 2023). Berbagai capaian tersebut menunjukkan komitmen Kantor Pertanahan Kota Pontianak dalam memperkuat reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

Tidak cukup sampai disitu, Kantor Pertanahan Kota Pontianak juga mencerminkan sebagai kantor unggulan di Kalimantan Barat ialah inovasi unggulan dalam penguatan integritas, kinerja dan layanan yang telah diwujudkan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak, berikut penjabarannya yang terdapat di Ikhtisar Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang diterbitkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional untuk Kantor Pertanahan Kota Pontianak, antara lain;

1. Monitoring Layanan Elektronik; Merupakan sebuah inovasi berbasis dashboard monitoring yang dikembangkan dengan tujuan untuk menjaga stabilitas dan keberlangsungan 7 layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kota Pontianak agar dapat berjalan secara optimal. Melalui dashboard ini, pelaksanaan layanan dapat dipantau secara real time, sehingga kinerja setiap layanan dapat terjaga konsistensinya serta mudah dievaluasi.
2. SINIBNOP; Merupakan sebuah bentuk kolaborasi strategis antara Kantor Pertanahan Kota Pontianak dan Pemerintah Kota Pontianak yang diwujudkan melalui integrasi penyesuaian Nama Wajib Pajak dengan Nomor Objek Pajak (NOP) dalam satu sistem terpadu.
3. SI Kampong Permadani; Merupakan sistem yang digunakan dalam upaya pencegahan dan meminimalisir permasalahan pertanahan sebagaimana hasil

Pemetaan Permasalahan Pertanahan tahun 2021 yang menunjukkan tingginya volume permasalahan pertanahan.

4. Lawar (Layanan Antar Warga); Sebagai bentuk komitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan serta bagian dari upaya pembangunan Zona Integritas menuju birokrasi yang bersih dan melayani, Kantor Pertanahan Kota Pontianak melaksanakan program percepatan (*Quick Wins*) layanan pertanahan.
5. LDR (Layanan Dari Ruangan); Merupakan platform yang digunakan pemohon dan petugas *back office* Kantor Pertanahan Kota Pontianak, seperti konsultasi atau pengurusan berkas melalui ruang virtual, merupakan bagian dari transformasi digital yang diusung Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Inovasi ini sangat relevan dan sesuai dengan isu-isu strategis dalam pelayanan publik pertanahan di Indonesia.

Berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut menjadikan Kantor Pertanahan Kota Pontianak dikenal sebagai salah satu kantor pertanahan yang memiliki kinerja pelayanan yang baik di Provinsi Kalimantan Barat (Ayustia & Nadapdap, 2023). Status tersebut menunjukkan bahwa kantor ini dinilai memiliki komitmen yang kuat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, predikat sebagai kantor unggulan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tetap perlu didukung oleh evaluasi yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik menjadi penting karena kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah terus mengalami perubahan. Masyarakat saat ini mengharapkan pelayanan publik yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga transparan, mudah diakses, serta memberikan kepastian dalam proses pelayanan. Instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui analisis IKM, dapat diketahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Pontianak, seperti kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kompetensi dan sikap petugas, kenyamanan sarana pelayanan, serta keterbukaan informasi dalam proses pelayanan (Deddy Cathur Putra et al., 2024c). Hasil analisis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pontianak Sebagai Kantor Unggulan Di Kalimantan Barat” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Pontianak serta mengevaluasi sejauh mana predikat sebagai kantor unggulan sejalan dengan persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan, khususnya di Kantor Pertanahan Kota Pontianak.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak?
2. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meliputi prosedur, kecepatan dan ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, serta sikap dan kemampuan petugas?
3. Sejauh mana predikat sebagai kantor pertanahan unggulan di Kalimantan Barat tercermin dalam tingkat kepuasan masyarakat, serta aspek pelayanan apa saja yang masih perlu diperbaiki?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak.

2. Untuk mengevaluasi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meliputi prosedur pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, serta sikap dan kemampuan petugas.
3. Untuk mengidentifikasi kesesuaian antara predikat kantor pertanahan unggulan dengan tingkat kepuasan masyarakat serta menentukan aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

D. Batasan Penelitian

1. Objek yang diteliti adalah Kantor Pertanahan di Kota Pontianak, yang menjadi salah satu lembaga pelayanan publik yang berada di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).
2. Subjek penelitian terdiri dari masyarakat yang memanfaatkan jasa pertanahan, yakni mereka yang telah atau sedang mengurus dokumen atau permohonan layanan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak.
3. Jenis layanan yang dikaji dibatasi pada layanan-layanan utama, seperti pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat, perubahan data, serta informasi pertanahan yang sering diakses oleh masyarakat umum.
4. Aspek yang diteliti hanya mencakup elemen-elemen dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, hasil layanan, sikap petugas, dan kondisi fasilitas penunjang.
5. Lingkup penelitian terbatas pada Kota Pontianak dan tidak termasuk kantor pertanahan lain di wilayah Kalimantan Barat.
6. Proses penelitian akan dilakukan pada tahun 2026, dengan memperhatikan data dan opini masyarakat yang paling relevan dengan situasi layanan saat ini.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

1. Menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmiah dalam bidang pelayanan publik.

2. Memberikan kontribusi akademik terkait pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada lembaga pemerintah.
3. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa, khususnya mengenai evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kualitas pelayanan di sektor pertanahan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Kantor Pertanahan Kota Pontianak: *Pertama*, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai alat evaluasi untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu membantu kantor dalam mengidentifikasi aspek-aspek positif yang perlu dipertahankan dan kekurangan yang perlu dibenahi, sehingga reputasi sebagai kantor berkualitas tinggi dapat terus dijaga melalui peningkatan pelayanan yang optimal. *Kedua*, tambahan bahan analisa perbandingan antara hasil survei IKM dengan prestasi-prestasi Kantor Pertanahan Kota Pontianak sebagai kantor unggulan di Kalimantan Barat, sehingga terungkap variabel apa saja yang bisa ditingkatkan untuk mempertahankan status kantor unggulan tersebut. *Ketiga*, bahan analisa dalam mengevaluasi inovasi-inovasi yang telah dilakukan, agar kedepan dapat mengeliminasi inovasi yang benar-benar relevan dengan kebutuhan pelayanan khususnya digitalisasi layanan.
- b. Untuk pemerintah daerah serta Kementerian ATR/BPN, hasil penelitian ini bisa menjadi dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan atau strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di sektor pertanahan, terutama terkait penerapan standar pelayanan yang fokus pada kepuasan masyarakat.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai kualitas pelayanan pertanahan di Kota Pontianak, sehingga masyarakat dapat menilai seberapa baik pelayanan yang diterima sesuai harapan mereka dan berperan aktif dalam mendorong perbaikan pelayanan publik menuju yang lebih baik.

BAB VIII

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak

Kantor Pertanahan Kota Pontianak mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan predikat sangat baik. Predikat ini didapat dari semua variabel pelayanan. Predikat sangat baik ini didapatkan secara konsisten selama periode tahun 2023, 2024, dan 2025, walau dengan variabel penilaian berbeda disetiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan sudah mencapai pelayanan optimal.

2. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meliputi prosedur, kecepatan dan ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, serta sikap dan kemampuan petugas

Masyarakat menilai baik terhadap prosedur pelayanan sebab dapat diakses informasi dengan mudah baik di media sosial dan *website* resmi, namun yang menjadi permasalahan adalah penilaian masyarakat terhadap kecepatan dan ketepatan waktu keluarnya SK tanah yang masih tidak sesuai dengan yang tercantum pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun nilai baik kembali muncul dari ketersediaan fasilitas yang lengkap dan nyaman untuk masyarakat, kemudian dilengkapi pula sikap dan kemampuan petugas dalam melayani khususnya pada bidang pelayanan *front office* selaku garda terdepan pelayanan dari Kantor Pertanahan Kota Pontianak.

3. Sejauh mana predikat sebagai kantor pertanahan unggulan di Kalimantan Barat tercermin dalam tingkat kepuasan masyarakat, serta aspek pelayanan apa saja yang masih perlu diperbaiki

Predikat sebagai kantor unggulan yang melekat di Kantor Pertanahan Kota Pontianak dibuktikan pada hasil konsisten peraih nilai baik

pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga tahun berturut-turut. Akan tetapi hal-hal yang perlu diperbaiki pada dasarnya hanya ada dua yakni jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berbanding lurus dengan beban kerja, lalu perbaikan infrastruktur baik infrastruktur secara bangunan maupun infrastruktur pelayanan digitalisasi.

B. Saran

1. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak
Disarankan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Pontianak untuk membuat survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan format atau metode yang berbeda dari yang sebelumnya hanya menggunakan kuisioner. Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebaiknya dapat dilakukan dengan metode wawancara secara langsung kepada para pemohon, sehingga pemohon dapat menyampaikan penilaiannya secara komprehensif dan tidak dibatasi dengan pilihan yang dibuat oleh internal Kantor Pertanahan Kota Pontianak.
2. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meliputi prosedur, kecepatan dan ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, serta sikap dan kemampuan petugas
Disarankan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Pontianak untuk membuat evaluasi khusus membahas mengenai kendala yang dihadapi oleh para pegawai terlebih pada kasus lamanya proses layanan yang terjadi. Sehingga pada evaluasi tersebut dapat membentuk solusi-solusi yang bisa diimplementasikan para petugas/pegawai Kantor Pertanahan Kota Pontianak.
3. Sejauh mana predikat sebagai kantor pertanahan unggulan di Kalimantan Barat tercermin dalam tingkat kepuasan masyarakat, serta aspek pelayanan apa saja yang masih perlu diperbaiki
Disarankan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Pontianak untuk mengajukan penampahan personel kepada kementerian. Sehingga kementerian dapat membuka lowongan pada penerimaan ASN baru di tahun berikutnya. Adapun lowongan tersebut sebaiknya menambah

personel yang berkaitan dengan proses pelayanan secara teknis. Sehingga permasalahan lamanya SK tanah keluar dan gangguan pada jaringan pelayanan digital dapat teratasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, & Muslimah. (2021). *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif* (Vol. 1).
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., Sya'bani Arlan, A., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Ayustia, R., & Nadapdap, J. P. (2023). 3184-Article Text-13210-1-10-20230119.
- Azhari, I., Tanjung, I. L., & Sihite, O. (2019). *Kearifan Tradisional dalam Bidang Kemaritiman Suku Laut di Perairan Pantai Timur Sumatera*.
- Badan Pusat Statistik 2020, *Kota Pontianak Dalam Angka-Pontianak Municipality in Figures*, katalog no, 1102001.6171, BPS, Pontianak.
- Deddy Cathur Putra, Isak Pasulu, & Dwibin Kannapadang. (2024a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tana Toraja*. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(2), 11–25. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i2.335>
- Dewi, R. A., & Suryani, L. (2023). 89.+RIANI+1536-1546.
- Fazri, M., & Susiani. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong*.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). *Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. *Maneggio: Jurnal Ilmu Magister Manajemen*, 3(2), 256-267.
- Indriyani, & Nabilla, U. (2023). *Gamma-Pi: Jurnal Matematika dan Terapan*. *Jurnal Gamma-Pi*, 5.
- Kantor Pertanahan Kota Pontianak. *Informasi Layanan dan Persyaratan Layanan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak*. Pontianak, dilihat pada tanggal 17 April 2026. <http://kot-pontianak.atrbpn.go.id.View=Info.grafis.layanan>.
- Kantor Pertanahan Kota Pontianak 2025. *Rencana Strategis Tahun 2025-2029*. ATR/BPN. Pontianak.
- Nafisah. Annisa Zahwa N, & Suwarna, A. I. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptl) Tahun 2024 Di Desa Kalibunder Kecamatan Kalibunder)*.
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang *Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan*.
- Priono, U., Anggia Putri, D., & Mappadang, A. (2025). *Peran Pengawasan dan*

Program Efisiensi dalam Mewujudkan Transparansi Pemerintah: Perspektif Good Governance. <https://doi.org/10.70437/benefit.v3i1.1214>

Purnama Sari, R., & Nabilla, U. (2025). *Peramalan Jumlah Pendaftaran Tanah Menggunakan Metode Exponential Smoothing Pada Kantor Pertanahan Kota Langsa.*

Rahayu, I. S., Lukman, & Ramlan, P. (2023). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas.* In *Jurnal Ilmiah* (Vol. 11).

Rahayu, W., informasi, S., Teknik, F., & Islam Madura, U. (2023). *SPK Penilaian Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan (ATR/BPN) Pamekasan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Dan Simple Additive Weighting (SAW).* *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2). <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i3.12603>

Rahmawati, S. (2024). *Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kotabangbaru.* 6(2), 79–87. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp> Rosmiati, N., & Septiana, T. (2024). 1047-1053.

Safitri, Y., Firayanti, Y., Wulansari, F., & Artikel, R. (2024). *Analisis Rasio Likuiditas, Solvabilitas, Aktivitas, dan Profitabilitas Keuangan untuk Menilai Kinerja Keuangan PT. Unilever Indonesia Tbk yang Terdaftar di BEI Periode.* 1(8), 544–560. www.idx.co.id

Sahrain, A. K. (2023). 15113-15129.

Sugiyono. (2019). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). Bandung: Alfabeta.

Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis).* 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/jurnal>

Wardani, A. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Peralihan Hak Kota Banjarmasin.*

Wera Agrita, T., Wulandari, T., Keguruan, S. T., Ilmu, D., Muhammadiyah, P., & Bungo, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah* (Vol. 4, Number 2). <http://ejournal.stkip-mmb.ac.id/index.php/pgsd/login>