Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Relationship Between Services for Land Certification and Community Satisfaction

Muhammad Vindy Roulfan Damanik*¹⁾, Muhammad Husni Thamrin Nasution¹⁾, & Walid Mustafa Sembiring²⁾

1) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

2) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: Mei 2019; Disetujui: Juni 2019; Dipublish: Juni 2019

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya pelayanan dengan kondisi yang dilihat bahwa Badan Pertanahan Kota Medan dalam melayani masyarakat dalam kepengurusan sertifikat tanah masih banyak ditemukan berbagai masalah seperti persyaratan administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan, dan berbagai persoalan yang dialami masyarakat di dalam kepengurusan sertifikasi tanah, hal ini disebabkan karena pelayanan pengurusan sertifikasi tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan belum memuaskan seperti lamanya penanganan berkas yang sudah dimasukkan hingga pengukuran, banyaknya prosedur yang harus dilalui dan lamanya kesiapan pengurusan sertifikasi dengan waktu minimal 6 bulan baru selesai, kondisi ini disebabkan karena banyak faktor. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup uraian teori tentang pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan, standar pelayanan, birokrasi, kepuasan masyarakat. Populasi penelitian ini adalah warga masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Medan sebanyak 40 orang demikian juga sampel penelitian adalah 40. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian bahwa Berdasarkan analisa dan evaluasi diperoleh bahwa uji t adalah sebesar 4,3504 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan dengan kepuasan di tentukan oleh koefisien Determinasi yaitu 33,24 %. Hal ini berarti kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan sebesar 33,24 % sedangkan 66,76 % lagi dipengaruhi oleh faktor lain

Kata Kunci : Pelayanan Sertifikasi Tanah, Kepuasan Masyarakat, Badan Pertanahan Nasional

Abstract

This observation is backgrounded on the condition where the departement of land still found many problems such as unqualified administrative requirements and many other problems have been passed by public in handling the land certificate. This things happened due to unsatisfaction services such as the duration of file handling and also measurements. 6 months is required due to many procedure needed and the long duration of file handling. The theories used in this observation is includes many description in customer relation, the element of service, the service's standard, bureaucracy, and public's satisfaction. The object in this observation is people who taking care on their Land certificate as many as 40 people. The methods in this observation is quantitative method. The result of the research is that according to the analysis and evaluation, found a result that t test is 4,3504 ($t_{count} > t_{table}$) have a positive and significant relation between the service and the satisfaction. the coefficient determination is 33,24%. So we can conclude, that public's satisfaction is affected by the services as many as 33,24% while 66,76% is affected by other factors.

Keyword: Land Certificate's Service, Public's Satisfaction, National Land Agency

How to Cite: Damanik, M.V.R. Nasution, M.H.T. & Sembiring, W.M. (2018). Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 7 (1): 30-34

*Corresponding author:

E-mail: sjuniartihsb13@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia selalu meninggalkan kesan yang kurang baik bagi masyarakat pengguna. Proses pelayanan yang super belit, waktu penyelesaian yang lambat, ketidakramahan para pelayan masyarakat dan wajah para pelayan masyarakat yang jarang sekali tersenyum adalah gambaran yang akan terlintas bagi para pencari pelayanan publik menjadi menu sehari-hari dan menjadi bahan kritikan. Semua masalah tersebut bisa dikatakan sebagai suatu ketidakramahan birokrasi. Salah satu jenis pelayanan yang memperhatikan adalah pelayanan sertifikasi tanah. Badan Pertanahan Kota Medan pada dasarnya memiliki fungsi sebagai pelayanan masyarakat khususnya di bidang pertanahan sebagaimana badan pertanahan lainnya. Di dalam pelayanan masyarakat tentang kepengurusan sertifikat tanah tentunya memiliki ketentuan dan peraturan yang sudah ditetapkan.

Sebagaimana kondisi yang dilihat bahwa Badan Pertanahan Kota Medan dalam melayani masyarakat dalam kepengurusan sertifikat tanah masih banyak ditemukan berbagai masalah seperti persyaratan administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan, dan berbagai persoalan yang dialami masyarakat di dalam kepengurusan sertifikasi tanah, hal ini disebabkan karena pelayanan pengurusan sertifikasi tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan belum memuaskan seperti lamanya penanganan berkas yang sudah dimasukkan hingga pengukuran, banyaknya prosedur yang harus dilalui dan lamanya kesiapan pengurusan sertifikasi dengan waktu minimal 6 bulan baru selesai, kondisi ini disebabkan karena banyak faktor. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis ingin melihat lebih jauh tentang pelayanan sertifikat tanah yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Kota Medan sekaligus melihat sejauhmana kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini menjadi penting karena kualitas pelayanan BPN sangat berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yakni penelitian yang dimaksud untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta, variabel, atau

fenomena yang terjadi sekarang. Ketika penelitian ini berlangsung dan menjanjikannya sesuai dengan data yang ada.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan penetapan lokasi penelitian merupakan tahap sangat penting dalam penelitian kuantitatif dengan ditetapkannya lokasi penelitian yang ditetapkan oleh peneliti pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas yang artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang sudah selesai dalam pengurusan sertifikasi tanah yang menjadi pelanggan kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 40 orang sampel.

Data dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak atau dengan kata lain disebut *sampling*. Sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 orang sampel. Menurut Guilford (1987), dimana semakin besar sampel (makin besar nilai n = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat. Maka dari itu, dalam penelitian ini diambil 40 orang sampel dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Observasi dan Pengisian Kuesioner atau Angket

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan Sugiyono (2010).

Maka dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk digunakan sebagai bahan acuan yang variabelnya akan

diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun pertanyaan dan pernyataan yang kemudian akan menghasilkan data kuantitatif.

Variabel dan Defenisi Operasional: 1) Variabel X (Pelayanan Sertifikasi Tanah): **a)** Kenampakan fisik (*Tangible*); **b)** Reliabilitas (*Reliability*); **c)** Responsivitas (*Responsiveness*); **d)** Kompetensi (*Competence*); **e)** Kesopanan (*Courtesy*); **f)** Kredibilitas (*Credibility*); **g)** Keamanan (*Security*); **h)** Akses (*Akses*); **i)** Komunikasi (*Communication*); **j)** Pengertian (*Understanding the customer*). 2) Variabel Y (Kepuasan Masyarakat): **a)** Prosedur pelayanan; **b)** Kejelasan petugas; **c)** Kedisiplinan petugas; **d)** Tanggungjawab petugas pelayanan; **e)** Kemampuan petugas; **f)** Kecepatan pelayanan; **g)** Keadilan mendapatkan pelayanan; **h)** Kesopanan dan keramahan petugas; **i)** Kewajaran biaya; **j)** Kepastian biaya pelayanan; **k)** Kepastian jadwal pelayanan; **l)** Kenyamanan pelayanan; **m)** Keamanan pelayanan.

Data yang terkumpul diolah untuk mengetahui angka yang berkaitan dengan variabel X (kualitas pelayanan sertifikasi) dan variabel Y (kepuasan masyarakat). Teknik analisis data yang digunakan yaitu: Teknik *Product Moment Correlation*

Rumus Teknik korelasi Product moment menurut Sudijono (2010:204)

Rumus

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variable x dan y

x = nilai yang diperoleh dari variable x

y = nilai yang diperoleh dari variable y

Table 3.1 Pedoman Interpretasi Nilai Korelasi Variabel Penelitian

Besarnya (r) Product Moment	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Uji Koefisien Determinasi mencari koefisien determinasinya dilakukan dengan rumus:

$$D = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien determinan

r = korelasi antara variabel x dengan variabel y

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun angket yang disebarakan kepada responden adalah sebanyak 40 eksemplar. Setiap angket berisi dua variable dan setiap variable memiliki 10 pertanyaan, sehingga pertanyaan yang ada pada angket berjumlah 20 pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban yang tersedia, antara lain: 1) Jawaban sangat setuju memiliki nilai bobot 4 (empat); 2) Jawaban setuju memiliki nilai bobot 3 (tiga); 3) Jawaban tidak setuju memiliki nilai bobot 2 (dua); 4) Jawaban sangat tidak setuju memiliki nilai bobot 1 (satu). Dengan demikian data yang dianalisa pada bab ini adalah data yang diperoleh Berdasarkan jawaban 40 responden.

Adapun responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebesar 25 orang (62,5%) dan wanita sebanyak 15 orang (37,5).

Hasil Koefisien Korelasi Atau Perhitungan Variabel X Dan Y

n : 40

$\sum X$: 1156

$\sum Y$: 1251

$\sum X^2$: 34.047

$\sum Y^2$: 39.635

$\sum XY$: 36.483

Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Sertifikasi Tanah di BPN Kota Medan dapat dihitung dengan menggunakan rumus analisis korelasi product Moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x.y - \sum x. \sum y}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{40(36.483) - (1156)(1251)}{\sqrt{\{40(34.047) - (1156)^2\} \{40(39.635) - (1251)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1.459.320 - 1.446.156}{\sqrt{(1.361.888 - 1.336.336)(1.585.400 - 1.565.001)}}$$

$$r_{xy} = \frac{13.164}{\sqrt{(25.552)(20.399)}}$$

$$r_{xy} = \frac{13.164}{\sqrt{521.235.248}}$$

$$r_{xy} = \frac{13.164}{22.830,57}$$

$$r_{xy} = 0,5766$$

Hasil perhitungan di atas yaitu $r_{xy} = 0.5766$ adalah hasil perhitungan korelasi antara variabel x (Pelayanan Sertifikasi Tanah) dengan variabel y (Kepuasan Masyarakat) yang artinya mempunyai hubungan yang positif.

Tabel. 4.22. Interpretasi hubungan antara variabel x dengan variabel y.

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 1999.

Berdasarkan tabel 26 diketahui bahwa $r_{xy} = 0,5766$ terdapat pada interval koefisien 0,40 – 0,599 maka hubungan variabel x (pelayanan Sertifikasi Tanah) dengan y (kepuasan masyarakat) termasuk dalam kategori hubungan yang sedang.

Dari data tersebut, maka nilai r tabel dengan kuat signifikan 5% dan $n = 40$ adalah 0,5766. Hal ini berarti terhitung lebih besar dari r tabel yaitu $0,5766 > 0,312$. Sehingga hipotesis diterima yang berarti terdapat Pengaruh pelayanan pengurusan sertifikasi tanah terhadap Kepuasan masyarakat di BPN Kota Medan.

Untuk melihat apakah koefisien itu dapat digeneralisasikan, maka harus diuji ke signifikanannya melalui perhitungan dengan menggunakan rumus uji-t sebagai berikut:

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

$$t = \frac{0,5766 \sqrt{40-2}}{\sqrt{1-0,5766^2}}$$

$$t = \frac{0,5766 \sqrt{38}}{\sqrt{1-0,3324}}$$

$$t = \frac{0,5766(6,1644)}{\sqrt{0,6676}}$$

$$t = \frac{3,5543}{0,8170}$$

$$t = 4,3504$$

Jadi harga t-hitung (t_h) = 4,3504 nilai ini selanjutnya disesuaikan dengan t-tabel dengan taraf kesalahan 5% (0,05), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,3504 > 2,021$). Jadi bila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka korelasi yang diuji adalah signifikan yang artinya dapat diberlakukan untuk seluruh populasi hipotesis yang menyatakan “Kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan”. Dapat diterima karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $4,3504 > 2,021$.

Hasil perhitungan regresi tersebut dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien Determinasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi tanah di BPN Kota Medan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$D = 0,5766^2 \times 100\%$$

$$D = 0,3324 \times 100\%$$

$$D = 33,24 \%$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat di BPN Kota Medan dipengaruhi oleh variabel X (Pelayanan Sertifikasi Tanah) sebesar 33,24 %, sisanya 66,76 % dipengaruhi oleh faktor lain.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan BPN Kota Medan cukup puas menunjukkan adanya kepuasan. Kepuasan tersebut terlihat dari adanya pelayanan yang baik dari semua segi aspek pelayanan yang diberikan. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan BPN Kota Medan menunjukkan adanya tingkat pelayanan yang cukup baik, karena pegawai BPN Kota Medan melakukan pelayanan yang prima, efektif dan efisien terhadap kepengurusan masyarakat. Terdapat hubungan pelayanan dengan kepuasan masyarakat di BPN Kota Medan hal ini terlihat hasil perhitungan r-hitung 0,5766 berada pada interval koefisien 0,40 – 0,599 dalam kategori hubungan yang sedang. Berdasarkan uji t adalah sebesar 4,3504 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan dengan kepuasan di tentukan oleh koefisien

Determinasi yaitu 33,24 %. Hal ini berarti kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan sebesar 33,24 % sedangkan 66,76 % lagi dipengaruhi oleh faktor lain. Maka hipotesis diterima dimana terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di BPN Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, (2012), *Karakteristik Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara
- Agus Dwiyanto, 2005, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Carter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Departemen Dalam Negeri, (2010), *Pelayanan Masyarakat*, Jakarta: Dep.Dalam Negeri.
- Departemen Pendidikan Nasional, (2006), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Depdiknas.
- Hadipranata, (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Harbani, P. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Keban, (2004), *Sistem Birokrasi di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, M. (2004), *Manajemen Personalia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Lenvine, (2000), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rahmat, L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Ridwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.