

**ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER
(ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX CERTIFICATION IN PUBLISHING LAND IN JEMBER DISTRICT LAND OFFICE)**

Sadar Ari Chandra Hendra Permana, Dra. Inti Wasiati, MM, Dina Suryawati, S. Sos, M.AP
Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: dpu@unej.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat dimanapun. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Jember yang dilandasi oleh KepMenPan No.25 tahun 2004 dengan menggunakan 14 indikator. Pengukuran kepuasan masyarakat berfungsi sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan, selanjutnya dapat digunakan untuk evaluasi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 150 kuesioner dari responden yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Berdasarkan 150 kuesioner yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember tahun 2013 dihitung secara keseluruhan adalah sebesar 2,82 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan sebesar 2,84. Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi adalah sebesar 70,5 yang berarti mutu pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam kategori B yaitu baik.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Sertipikat*

Abstract

Public service is an activity that cannot be separated in people's live everywhere. This research aimed to measure and describe public satisfaction in the service of land certificate issuance at Jember Land Registry Office land based on decree of Minister of State Apparatus Empowerment KepMenPan No. 25 of 2004 using 14 indicators. Public satisfaction measurement functions as a benchmark of success of public service that has been done, and later it can be used for evaluation. This is a descriptive research, with quantitative approach. This research used questionnaires from 150 respondents at Land Registry Office of Jember Regency. Based on 150 questionnaires taken in this research, the weighted average value of Public Satisfaction Index at Jember Regency Land Registry Office in 2013 was 2.82 with an average value of satisfaction index of 2.84. The result of public satisfaction index value after conversion was 70.5 which means that the quality of service at Jember Regency Land Registry Office was in category B or good.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service certificate*

Pendahuluan

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, maka seluruh instansi pemerintahan agar melakukan survei mengenai indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Selanjutnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Keputusan Menpan No. 25 tahun 2004, yang mendefinisikan indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah “data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Keputusan Menpan tersebut dapat dijadikan acuan bagi instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik untuk melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dapat dilakukan secara berkesinambungan.

Terdapat 14 (empat belas) indikator dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, namun setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya bila diperlukan. Indikator tersebut merupakan asumsi dari unsur

pelayanan yang menjadi pokok pengukuran, yaitu sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Tanah adalah suatu hak yang tidak lepas dari kehidupan manusia. Tanah adalah tempat untuk mencari nafkah, mendirikan rumah atau tempat kediaman dan menjadi tempat dikuburnya orang pada waktu meninggal, artinya tanah adalah hal yang sangat penting dan begitu diperlukan dalam kehidupan manusia. Supaya terdapat kejelasan hak antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, maka diperlukanlah

aturan-aturan yang mengatur hubungan antara manusia dengan tanah. Persoalan tanah mempunyai arti yang sangat penting, karena kehidupan manusia tidak lepas dan tergantung pada tanah. Fungsi tanah bukan hanya sebagai faktor produksi, melainkan juga mempunyai nilai ekonomis bagi manusia untuk mendukung keberlangsungan hidupnya. Masih banyaknya tanah yang belum memiliki kekuatan hukum yang sah, seharusnya menjadikan perhatian yang serius bagi pemerintah agar tanah tersebut segera didaftarkan. Di daftar maksudnya adalah dibukukan dan diterbitkan tanda bukti haknya, tanda bukti hak itu disebut sertipikat hak tanah. Hal ini sesuai dengan kekuatan sertipikat sebagai alat bukti sebagaimana penjelasan pasal 32 ayat (1) PP 24 / 1997 yang menyebutkan bahwa sertipikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat, dalam arti bahwa selama tidak dapat dibuktikan sebaliknya.

Kantor Pertanahan adalah salah satu instansi pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan umum atau *public service* di bidang pertanahan.

Berdasarkan uraian di atas Kantor Pertanahan memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayanan publik. Merujuk pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sedangkan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sejalan dengan isi undang-undang tersebut, Ratminto (2004 : 1) juga mengatakan bahwa: pelayanan umum adalah terjemahan dari *public service* yang dapat diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakikatnya menjadi tanggungjawab pemerintah, tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta.

Jadi pelayanan publik dikatakan berkualitas tergantung pada persepsi pelanggan yang menggunakan pelayanan tersebut. Jika pelanggan mempersepsikan pelayanan yang diterimanya baik yaitu sesuai dengan apa yang diharapkannya maka mereka akan merasakan suatu perasaan senang yang akhirnya menimbulkan kepuasan, dalam hal ini adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam instansi pemerintah telah ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sebagai tolok ukur kualitas pelayanan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kepuasan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, dengan menggunakan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai acuan. Pengukuran kepuasan masyarakat penting untuk dilakukan, yaitu sebagai acuan untuk melakukan evaluasi dalam proses meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dilakukan.

Manfaat penelitian ini adalah dapat digunakan untuk evaluasi pertama bagi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Jember yang didasari oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, dalam upaya peningkatan pelayanan publik di bidang pertanahan.

Metode Penelitian

Metode Penelitian dalam Penelitian ini peneliti menggunakan paradigma kuantitatif dan tipe penelitian deskriptif yang mengukur dan menjelaskan kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Teknik pengambilan data di lapangan menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan, tepatnya pada bulan oktober – nopember 2013 pada jam kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150 orang yang diambil dengan menggunakan teknik sampling insidental. Sedangkan penghitungan dan analisis data dari hasil kuesioner menggunakan rumus yang telah tercantum dalam Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan beberapa karakteristik yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Berdasarkan 150 keusioner yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh hasil dominasi responden pada setiap karakteristiknya yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut.

No.	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Jumlah
1	Umur	< 40 Tahun	103 (69%)
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	87 (58%)
3	Pendidikan Terakhir	SLTA	66 (44%)
4	Pekerjaan	Lainnya	46 (30,67%)

Sumber: Data primer kuisisioner, 2013

Dominasi responden berdasarkan karakteristiknya tersebut akan memberikan kontribusi terhadap 14 unsur pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini. Nilai yang diperoleh di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember berdasarkan 150 kuisisioner yang diambil dalam penelitian ini pada setiap unsurnya adalah sebagai berikut.

1. Prosedur Pelayanan : 2,49

2. Persyaratan Pelayanan : 3,21
3. Kejelasan petugas pelayanan : 2,7
4. Kedisiplinan petugas pelayanan : 2,72
5. Tanggung jawab petugas pelayanan : 2,83
6. Kemampuan petugas pelayanan : 2,97
7. Kecepatan pelayanan : 2,35
8. Keadilan mendapatkan pelayanan : 2,65
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan : 3,11
10. Kewajaran biaya pelayanan : 3,07
11. Kepastian biaya pelayanan : 3,01
12. Kepastian jadwal pelayanan : 2,61
13. Kenyamanan lingkungan : 3,14
14. Keamanan lingkungan : 2,87

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dilihat bahwa dari 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, 2 (dua) unsur memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik dan 12 (duabelas) unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Adapun unsur pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik yaitu unsur prosedur pelayanan dan unsur kecepatan pelayanan. Sementara unsur pelayanan yang memiliki kualitas yang baik adalah unsur persyaratan pelayanan, unsur kejelasan petugas pelayanan, unsur kedisiplinan petugas pelayanan, unsur tanggung jawab petugas pelayanan, unsur kemampuan petugas pelayanan, unsur keadilan mendapatkan pelayanan, unsur kesopanan dan keramahan petugas, unsur kewajaran biaya pelayanan, unsur kepastian biaya pelayanan, unsur kepastian jadwal pelayanan, unsur kenyamanan lingkungan dan yang terakhir adalah keamanan pelayanan.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai pelayanan kurang baik dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 2,49 dengan kategori pelayanan kurang baik. Dengan rincian dari 150 responden yang diberi kuisisioner, diperoleh 7 (4,67%) responden memberikan jawaban tidak mudah, 62 (41,33%) responden memberikan jawaban kurang mudah dan 81 (54%) responden memberikan jawaban mudah. Dari nilai yang didapat tersebut dapat dilihat bahwasanya masih banyak responden yang memberikan jawaban kurang mudah dan tidak mudah. Hal ini juga selaras berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa masih adanya masyarakat yang bingung mengenai prosedur pelayanan, kemanakah mereka akan melangkah ke proses selanjutnya masih belum tahu.

b. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember,

unsur kecepatan pelayanan mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat 2,35 dengan kategori pelayanan kurang baik. Dengan rincian dari 150 responden yang diberi kuisioner, diperoleh 19 (12,67%) responden memberikan jawaban tidak cepat, 59 (39,33%) responden memberikan jawaban kurang cepat dan 72 (48%) responden memberikan jawaban cepat. Dari nilai yang didapat tersebut dapat dilihat bahwasanya masih banyak responden yang memberikan jawaban kurang cepat dan tidak cepat. Hal ini juga ditemukan pada saat observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya masi adanya masyarakat yang menunggu pelayanan terlalu lama, serta masih adanya berkas-berkas permohonan penerbitan sertipikat yang selesai melebihi standar pelayanan.

Berdasarkan nilai rata-rata per unsur yang didapat, dapat dilihat peringkat pelayanan yang mendapatkan nilai pelayanan dalam kategori baik sampai kurang baik sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan ditunjukkan dengan unsur 2 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,21 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
2. Kenyamanan lingkungan ditunjukkan dengan unsur 13 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,14 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
3. Kesopanan dan keramahan petugas ditunjukkan dengan unsur 9 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,11 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
4. Kewajaran biaya pelayanan ditunjukkan dengan unsur 10 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,07 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
5. Kepastian biaya pelayanan ditunjukkan dengan unsur 11 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,01 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
6. Kemampuan petugas pelayanan ditunjukkan dengan unsur 6 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,97 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
7. Keamanan pelayanan ditunjukkan dengan unsur 14 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,87 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
8. Tanggungjawab petugas pelayanan ditunjukkan dengan unsur 5 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,83 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan petugas pelayanan ditunjukkan dengan unsur 4 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,72 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.
10. Kejelasan petugas pelayanan ditunjukkan dengan unsur 3 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,7 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.

11. Keadilan mendapatkan pelayanan ditunjukkan dengan unsur 8 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,65 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.

12. Kepastian jadwal pelayanan ditunjukkan dengan unsur 12 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,61 dengan unsur pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat.

13. Prosedur pelayanan ditunjukkan dengan unsur 1 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,49 dengan unsur pelayanan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat.

14. Kecepatan pelayanan ditunjukkan dengan unsur 7 adalah unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 2,35 dengan unsur pelayanan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat.

Untuk mendapatkan nilai interval indeks kepuasan masyarakat yaitu dengan:

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks} &= \text{NRR per unsur} \times 0,071 \\ &(2,49 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (2,7 \times 0,071) + \\ &(2,72 \times 0,071) + (2,83 \times 0,071) + (2,97 \times 0,071) + \\ &(2,35 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + \\ &(3,07 \times 0,071) + (3,01 \times 0,071) + (2,61 \times 0,071) + \\ &(3,14 \times 0,071) + (2,87 \times 0,071) \\ &= 2,82 \end{aligned}$$

Dengan mencari nilai tertimbang per unsur tersebut, maka di dapatkan nilai interval IKM yaitu 2,82.

Nilai interval konvesi IKM diperoleh melalui penghitungan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah di konversi = Nilai indeks x Nilai dasar
= 2,82 x 25
= 70,5
- b. Mutu pelayanan = B (Baik)

Dari perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Jember memiliki indeks kepuasan masyarakat dengan nilai 70,5 dan memiliki mutu pelayanan B.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dinyatakan baik, tetapi jikadilihat nilai per unsur masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki lagi.

Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian tentang kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, maka setelah melalui penghitungan indeks kepuasan masyarakat melalui 14 unsur pelayanan maka didapat kesimpulan bahwa pelayanan dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten

Jember memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 70,5 dengan mutu pelayanan B yaitu dengan kategori kinerja pelayanan baik.

Meskipun mutu pelayanan Kantor Petanahan Kabupaten Jember mendapatkan nilai B dengan kategori kinerja pelayanan baik, tetapi masih ada beberapa unsur pelayanan yang masih harus ditingkatkan lagi untuk kedepannya, yakni unsur kemampuan petugas pelayanan (2,97), unsur keamanan pelayanan (2,87), unsur tanggungjawab petugas pelayanan (2,83), unsur kedisiplinan petugas pelayanan (2,72), unsur kejelasan petugas pelayanan (2,7), unsur keadilan mendapatkan pelayanan (2,65), unsur kepastian jadwal pelayanan (2,61), unsur prosedur pelayanan (2,49), dan unsur kecepatan pelayanan (2,35) yang dalam penelitian ini mendapatkan nilai terendah bila dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lain.

Dari hasil penelitian dan hasil penyebaran kuisioner di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, peneliti akan memberikan saran terkait pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, diantaranya:

- a. Meningkatkan pelayanan petugas terkait dengan unsur kemampuan petugas pelayanan, dimana petugas harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Dapat mengatasi atau mencari solusi jika terjadi suatu permasalahan.
- b. Meningkatkan keamanan pelayanan sehingga masyarakat yang sedang mengurus urusannya di Kantor Petanahan merasa aman dan tenang.
- c. Meningkatkan pelayanan terkait dengan unsur tanggungjawab petugas pelayanan, dimana petugas dapat bertanggungjawab atas apa yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, dimana petugas diharapkan dalam memberikan pelayanan harus tepat waktu sesuai jam kerja kantor, petugas harus selalu siap sedia di dalam ruangan agar masyarakat tidak lagi ada yang menunggu pelayanan hingga petugas datang ke dalam ruangan pelayanan.
- e. Meningkatkan kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan, dimana petugas harus mampu menjelaskan secara baik, jelas dan detail terkait pelayanan yang diberikan atau segala sesuatu yang kurang dimengerti oleh masyarakat.
- f. Meningkatkan keadilan mendapatkan pelayanan, dimana petugas harus dapat memberikan pelayanan seadil-adilnya kepada masyarakat. Petugas diharapkan tidak memandang status atau latar belakang dari masyarakat yang sedang mengurus urusannya.
- g. Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan, diharapkan jadwal pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.

- h. Meningkatkan pelayanan terkait dengan unsur prosedur pelayanan, agar memudahkan masyarakat dalam mengurus sertipikat tanahnya.
- i. Meningkatkan kecepatan pelayanan agar masyarakat tidak terlalu menunggu lama proses pelayanan yang diberikan, terutama untuk penerbitan sertipikat tanahnya yang sesuai standar pelayanan selama 98 hari.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember".

1. Kedua orang tuaku bapak Suwandi Sony Sugiharto dan ibuku Sukarmiati, serta saudara-saudaraku Toton Wahyu Eko Widiyanto, Devit Agung Kurniawan dan Dedi Irawan Andi Wijaya.
2. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dina Suryawati, S.Sos, MAP selaku Dosen Pembimbing II.
3. Seluruh karyawan dan karyawan serta pegawai honorer Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.
4. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Ilmu Administrasi Negara, sahabat seperjuanganku ulum, koko, taufik, raga, ari, rina, lady, vinka, wulan, serta seluruh teman-teman Administrasi Negara '07.
5. Seluruh keluarga besarku (khususnya nenek Sikatemi, Pakl Lik Soewito, Bu Lik Suharti, dan sepupuku Moch. Bagus Triwibowo), serta semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namanya.

Daftar Pustaka

- [1] Arikunto, Suharsisni. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- [2] Barata. A. A.2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : P.T Elex Media Komputindo
- [3] Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- [4] Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- [5] Koentjoroningrat. 1997. *Metode Penelitian masyarakat*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Kottler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
- [7] Kottler, Philip dan Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks.
- [8] Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- [9] Ratminto. 2004. *Telaah Kritis Pelayanan Umum di Perkotaan. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik volume 8 Nomor 1 Mei 2004 program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Magister administrasi Publik.* Yogyakarta, 1-16.
- [10] Robbin, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi.* Jakarta : Arcan.
- [11] Sedarmayanti dan syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian.* Bandung : Mandar Maju.
- [12] Singarimbun. M. dan Effendi. S. 1989. *Metode Penelitian Survei.* Jakarta : LP3ES.
- [13] Tim Penyusun Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah.* Jember : UPT Penerbitan UNEJ
- [14] Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa.* Jakarta : Andy Offset
- [15] Yamit, zulian. 2001. *Manajemen Kualitas: Produksi dan jasa.* Jakarta : Ekonisia.

Perundang-undangan

KepMenpan No.63/KEP/M.PAN/07/2003

PP 24/1997 Pasal 32 ayat (1)

Peraturan Kepala Badan Pertanahan RI No. 1 tahun 2010

Perda Provinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005

KepMenpan Nomor: KEP/25/M.Pan/2/2004

