

**KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN**

**QUALITY SERVICES IN KANTOR PERTANAHAN SRAGEN REGENCY**

**Kristina Setyowati**

**Didik Gunawan Suharto**

Alamat: Jurusan Administrasi Negara FISIP  
Universitas Sebelas Maret Surakarta (0271) 637358  
[kristina\\_UN@yahoo.com](mailto:kristina_UN@yahoo.com)

(Diterima tanggal 7 Juni 2007, disetujui tanggal 11 Oktober 2007)

**Abstract**

This research was aimed to know the quality service in Kantor Pertanahan (BPN) Sragen Regency, and what have to do to increase it.

Descriptif quantitative was used in this research. A randomly selected sample was carried out consist of the customer in Badan Pertanahan as a main source data. Questionnaire was distributed as a primary data and documentation as a secondary data to collecting data. Analysis data was performed by using concord analysis and kartesius diagram.

Based on the research, from 10 criteria to measure service quality 6 dimation have higher expectation from their service with significantly different, and there are 4 with the better work, consist of secure guarantee, responsibility, tool completeness, and comfortable services.

By kartesius diagram, the spreading most in A quadran (7 indikator) and in D quadran (9 indikator).

*Key words : Performance, Perception, Quality Service*



## **Pendahuluan**

Seiring dengan nafas otonomi daerah, bahwa secara tersurat penyelenggaraan pemerintahan daerah harus diwarnai dengan transparansi dan akuntabel agar tercapai *good governance*. Kondisi yang demikian berlaku bagi semua lembaga pemerintahan yang ada di daerah. Termasuk Kantor Pertanahan atau Badan Pertanahan Nasional, merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, setidaknya dalam memberikan pelayanan harus transparan .

Penyelenggaraan pengelolaan tanah, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan hak-hak atas tanah (*land tenure and land right*) diperlukan lembaga yang berhak memberikan jaminan kepastian hukum terhadap hak atas tanah, sehingga akan lebih mudah bagi seseorang untuk mempertahankan haknya terhadap gangguan pihak lain. Dalam hal ini lembaga yang dimaksud Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk tingkat pusat (sedang untuk daerah namanya Kantor Pertanahan) sebagai organisasi publik yang berhak menyelenggarakan pengelolaan pertanahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pertanahan.

Tanah mempunyai makna yang strategis, selain terkandung aspek fisik tanah juga mempunyai fungsi ekonomi, fungsi sosial dan politik, fungsi pertahanan dan aspek hukum. Di dalam pengelolaannya, khususnya di Indonesia mempunyai landasan konstitusional yang merupakan arah dan kebijakan pengelolaan tanah sebagaimana tercantum dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 45

yang berbunyi : “Bumi, air dan ruang angkasa yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Selanjutnya dari pasal tersebut dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang dikenal sebagai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) yang memuat kebijakan pertanahan nasional (*national land policy*) dan menjadi dasar pengelolaan tanah di Indonesia.

Kantor Pertanahan (BPN) sebagai organisasi publik, di era globalisasi ini tidak akan lepas dari tuntutan persaingan dalam segala aspek kehidupan, untuk bisa atau mampu bersaing maka peningkatan kualitas pelayanan sebagai jawaban. Sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan. Sehingga BPN Sebagai lembaga pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, jauh dari citra yang birokratis dan berbelit-belit. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah : memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat.

Selama ini, umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan organisasi publik tidak berkualitas dalam arti (banyak melakukan kesalahan, lamban dalam pelayanan, sulit memperoleh informasi dan tidak transparan). Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan, kritikan terhadap pelayanan pertanahan.

Keluhan yang sering dilontarkan oleh masyarakat pengguna jasa layanan adalah, selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, nampaknya seringkali pelayanan juga terasa

lambat, di samping itu, perilaku pegawainya yang tidak bersahabat (tidak responsif). Sebagaimana dikatakan oleh beberapa staf dari beberapa notaris sebagai pihak yang paling sering berhubungan dengan Kantor Pertanahan, sebagai berikut :

*“Untuk mengurus sertifikat, jangan diharapkan sesuai aturan, yang seharusnya jadi dua (2) minggu, bisa-bisa jadi dua bulan. Yang seharusnya 1 bulan, bisa jadi 3-4 bulan bahkan 1 tahun. Kami tidak tahu, apakah mereka tidak mampu atau ada faktor lain, tapi yang sering kami lakukan adalah menempuh jalan yang pintas”*

Demikian juga kasus di Jawa Tengah. Menurut harian Suara Merdeka(7 Maret 2002) :

*“Dibatalkan, Kenaikan Biaya Ukur berdasarkan SK Kakanwil BPN Nomor 600/294/33/2001, diprotes masyarakat, karena ternyata menyangkut besar kenaikan tarif hingga 300%. Protes dilakukan oleh Kabupaten Karanganyar yang didatangi Bupati, Kabupaten Wonogiri oleh Ketua DPRD dan Kabupaten Rembang oleh KaKantahnya sendiri.”*

Ini artinya, bahwa pelayanan di BPN (Kantor Pertanahan) dapat diindikasikan kurang baik, atau dengan kata lain, pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. BPN (Kantor Pertanahan) sebagai organisasi publik yang juga berperan untuk menciptakan *good governance* sudah semestinya menciptakan pelayanan yang lebih transparan, sederhana, murah, tanggap dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Peningkatan kualitas pelayanan oleh Kantor Pertanahan (BPN) dimaksudkan agar dapat meringankan beban masyarakat dalam pengurusan pertanahan.

Permasalahannya apakah Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Sragen sebagai

organisasi publik mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, dalam arti mampu menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan tanggap terhadap kepentingan pelanggan (bisa berbentuk tuntutan, kebutuhan, harapan masyarakat). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan (BPN).

Mendasarkan latarbelakang masalah dalam pendahuluan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen ?
2. Upaya apa yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya ?

## **Tinjauan Pustaka**

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan bagi masyarakatnya. Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. H. A.S Moenir ( 2000), mendefinisikan pelayanan :

Sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sementara menurut Joko Widodo, pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi adalah :

Suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik (*public services*). oleh birokrasi publik dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Dengan memperhatikan berbagai pendapat, di atas, pengertian pelayanan selalu dikaitkan dengan aktivitas seseorang untuk memenuhi kebutuhan, harapan, keinginan pihak lain. Dalam mendefinisikan pelayanan selalu dikaitkan dengan jasa (*service*).

Sementara Diana Conyers (1991), memaknai pelayanan sebagai pelayanan sosial, yang dimaksud adalah :

Istilah pelayanan sosial pada umumnya digunakan untuk menyatakan adanya beraneka ragam pelayanan yang disediakan pemerintah seluruhnya atau sebagian dengan tujuan pokok untuk meningkatkan kualitas hidup (untuk memenuhi kebutuhan) masyarakat. Tujuan pokok tersebut lebih ditekankan pada tujuan secara langsung berwujud nyata terhadap hasil produksi atau membawanya langsung adanya keuntungan finansial.

Jasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan, ini adalah termasuk sebagai jasa pelayanan sosial atau merupakan jasa pelayanan yang *tangible* maupun *intangibile*, karena produk yang dikeluarkan bisa berbentuk barang sebagai tanda kepemilikan namun juga pelayanan yang *intangibile*, misalnya pelayanan pengukuran, pelayanan pemberian informasi dan lain sebagainya.

### **Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya dalam memberikan

pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis (Fandy Tjiptono, 2002) : kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sementara itu Collier (1987) dalam Zulian Yamit (2004) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Endar Sugiarto, 1999)

Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need & want*) dan apa yang diberikan (*given*).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani

atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi publik disebut birokrasi.

Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (bisa individu, bisa badan). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan) sedangkan pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu harapan. Kedua belah pihak ini saling berhubungan dan besar kemungkinan timbul perbedaan persepsi yang mengakibatkan timbulnya kesenjangan (*gaps*) yang dampaknya akan mengganggu kualitas pelayanan.

Hal ini senada dengan pendapat A. Parasuraman, dan Zeithaml (1995) yang melihat bahwa dalam pemberian pelayanan seringkali terjadi banyak kesenjangan (*gaps*), antara lain :

1. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan / organisasi (*company gaps*) kesenjangan yang muncul dari organisasi ini dibedakan ke dalam 4 jenis

kesenjangan, yaitu :

- a. Kesenjangan 1 : tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan.
  - b. Kesenjangan 2 : tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat.
  - c. Kesenjangan 3 : tidak memberikan pelayanan berdasar standar pelayanan.
  - d. Kesenjangan 4 : tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
2. Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan, yaitu adanya perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.

Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang akan terjadi. Adapun hubungan dari kelima kesenjangan tersebut dapat digambarkan sebagai Model Kualitas Pelayanan, berikut ini

harapan

harapan

harapan perusahaan atas harapan konsumen perusahaan dengan konsumen

Spirit Publik  
Volume 3, Nomor 2  
Halaman: 161 - 174

ISSN. 1907 - 0489  
Oktober 2007

Komunikasi dari  
Mulut ke mulut

kebutuhan  
pribadi

pengalaman  
masa lalu

Customer

Gap 5

Perusahaan

Gap 4

Gap 3

Gap 2

Sumber : A. Parasuman V.A dan LL Berry (dalam Zulian Yamit, 2004)



Beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi :

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsisten kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan

keramahan yang dimiliki para *contact personal* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain)

- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi (*contact personal*) dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan.

Sementara menurut Kepmenpan Nomor 633/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan beberapa kriteria atau indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik, meliputi :

- a. Kesederhanaan/ mudah dilaksanakan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan

- umum menjadi mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan/ transparan, yaitu bahwa pelanggan mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara jelas dan pasti tentang : tatacara, rincian biaya, dan cara pembayarannya, siapa yang bertanggung jawab, kejelasan produk maupun tempat pengaduan.
  - c. Akurasi, bahwa produk diterima secara benar, tepat ukuran.
  - d. Jaminan keamanan, bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan jaminan keamanan (kerahasiaan) dan jaminan legalitas / kepastian hukum.
  - e. Tanggungjawab, bahwa dalam proses pelayanan ada yang bertanggung jawab atas proses, out put maupun bila terjadi sengketa.
  - f. Kelengkapan sarana, yaitu tersedianya sarana maupun prasarana kerja termasuk tersedianya teknologi informasi.
  - g. Kemudahan akses, meliputi keterjangkauan lokasi pelayanan, kemudahan mengakses informasi, maupun kemudahan mengakses pelayanan tanpa ada perlakuan yang berbeda.
  - h. Responsivitas (keramahan, kesopanan dan kedisiplinan pegawai) meliputi sikap ramah, sopan dalam pelayanan juga termasuk sikap tanggap terhadap kepentingan pelanggan.
  - i. Kenyamanan, adalah kondisi yang mendukung dalam proses pelayanan

sehingga pelanggan, atau pengguna jasa merasa nyaman (meliputi pengaturan, kelengkapan fasilitas pendukung).

### **Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen**

Sekalipun indikator kualitas pelayanan banyak menurut beberapa pendapat, namun dalam penelitian ini, akan menggunakan kriteria dari Kep. MenPan Nomor 63 tahun 2003, yang terdiri dari sepuluh (10) dimensi kualitas, nampaknya kriteria ini yang lebih sesuai dengan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini diawali bahwa di dalam setiap pelayanan publik dihadapkan pada bermacam macam gap / kesenjangan. Pada penelitian ini mencoba menganalisa pada gap 5, menurut (Bzeithaml dan Berry) yaitu kesenjangan antara pelayanan yang dijanjikan penyedia pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Harapan pelanggan biasanya berikan antara keinginan dan tuntutan terhadap pelayanan. Secara sederhana kerangka berpikir ini dapat digambarkan sebagai berikut :





## **Kerangka Pemikiran**



## **Metodologi**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian yang berupaya menggambarkan secara menyeluruh bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Sragen. Melalui persepsi pengguna jasa dengan membandingkan antara harapan / keinginan dengan kenyataan pelayanan yang diperoleh. Dengan sumber data pihak pengguna jasa (konsumen) Kantor Pertanahan (yaitu meliputi masyarakat biasa yaitu pihak yang secara langsung menggunakan jasa pelayanan sendiri, yang lain adalah pihak ketiga (notaris : pegawai kelurahan / kecamatan), dan ditentukan secara random dengan pertimbangan bahwa mereka mempunyai sifat yang sama sebagai pengguna jasa, dengan memberikan kuesioner untuk memperoleh data primer, sementara untuk data sekunder menggunakan tehnik dokumentasi. Sedangkan analisa datanya menggunakan analisa kesesuaian yang membandingkan antara rata-rata kepentingan dengan rata-rata kinerja dan analisa diagram kartesius dengan kuadrannya yaitu : terbagi ke dalam 4 bagian (kwadran) yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik- titik X dan Y . Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan / kinerja / kenyataan layanan, sedangkan Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan.

Keempat kwadran tersebut :

Kwadran A : kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari harapan konsumen

Kwadran B : kinerja dan keinginan konsumen pada tingkat tinggi dan sesuai

Kwadran C : kinerja dan keinginan konsumen berada pada tingkat rendah

Kwadran D : kinerja dalam tingkat tinggi tetapi keinginan / harapan konsumen rendah. (Husain Umar, 2000)

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Sebagaimana disebutkan dalam kerangka berpikir, bahwa dalam melihat kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sragen, secara teoritis bahwa bagaimana kualitas pelayanan itu muncul karena persepsi pelanggan yang menerima pelayanan. Artinya berkualitas tidaknya suatu pelayanan sangat tergantung pada tidak adanya gap antara persepsi pelanggan terhadap kepentingan pelayanan dengan persepsi pemberi pelayanan dalam merespon kepentingan / harapan pelanggan (dengan kata lain harus ada kesesuaian antara harapan / kepentingan pelanggan dengan respon dalam bentuk kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Persepsi pelanggan terhadap kepentingan / harapan pelayanan, berkisar antara : Sangat Penting (skore 5); Penting (4); Cukup Penting (3); Tidak Penting (2); dan Sangat Tidak Penting (1). Sementara persepsi pelanggan terhadap realita / kinerja pelayanan, berkisar : Sangat Baik (5); Baik (4); Cukup Baik (3); Tidak Baik (2); dan Sangat Tidak baik (1).

Sementara untuk kualitas pelayanan sendiri dapat dilihat dari sepuluh (10) kriteria / indikator , berdasarkan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dan dikembangkan menjadi beberapa item pertanyaan, yaitu : 1. Kesederhanaan (ada dua item pertanyaan); 2. Kejelasan / Transparansi (5 item pertanyaan); 3. Kepastian waktu; 4. Akurasi (2 item pertanyaan) ; 5. Jaminan keamanan (ada dua item pertanyaan); 6. Tanggung jawab (2 item pertanyaan); 7. Kelengkapan sarana; 8. Kemudahan akses (3 item pertanyaan); 9. Keramahan / responsivitas (3 item pertanyaan); 10. Kenyamanan (tiga item pertanyaan). Dengan demikian dari sepuluh kriteria berkembang menjadi 24 item pertanyaan.

Berdasarkan analisa kesesuaian antara harapan atau kepentingan pelanggan dengan realita atau kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen. Dengan membandingkan antara harapan / kepentingan pelanggan (Y) dan realita / kinerja pelayanan (X) akan diketahui kualitas pelayanannya dengan mencari nilai rata-ratanya. Jika Kepentingan / harapan lebih kecil daripada

kinerja / realita pelayanan, maka kualitas pelayanannya baik. Dengan kata lain pelayanan berkualitas apabila kinerja / realita pelayanan melebihi harapan / kebutuhan / kepentingan pelanggan. Secara matematik dapat dirumuskan, pelayanan berkualitas apabila  $X \geq Y$ .

Berikut ialah perhitungan dari seluruh item dan nilai rata-ratanya :

Tabel 1  
Perhitungan Rata-rata Kepentingan Pelanggan dan Realita Pelayanan

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Kepentingan Pelanggan		Realita Pelayanan	
		$\Sigma Y$	Rata-rata Y	$\Sigma X$	Rata-rata X
	<b>KESEDERHANAAN</b>				
1.	Prosedur Tidak Berbelit-belit	245	4,1	247	4,1
2.	Prosedur mudah Dipahami	235	3,9	219	3,7
	<b>KEJELASAN</b>				
3.	Persyaratan Administrasi	236	3,9	239	4,0
4.	Rincian Biaya	264	4,4	204	3,4
5.	Output/ produk	262	4,4	265	4,4
6.	Yang Bertanggung jawab	234	3,9	256	4,3
7.	Tatacara pengaduan	221	3,7	198	3,3
8.	<b>KEPASTIAN WAKTU</b>	264	4,4	210	3,5
	<b>AKURASI</b>				
9.	Tidak ada kesalahan ( ketik)	266	4,4	192	3,2
10.	Ketepatan ukuran	267	4,5	210	3,5
	<b>JAMINAN KEAMANAN</b>				
11.	Jaminan Kerahasiaan	272	4,5	274	4,6
12.	Jaminan Legalitas	265	4,4	269	4,5
	<b>TANGGUNGJAWAB</b>				
13.	Terhadap produk /out put	227	3,8	207	3,5
14.	Jika terjadi sengketa	221	3,7	205	3,4
15.	<b>KELENGKAPAN SARANA</b>	221	3,7	235	3,9
	<b>KEMUDAHAN AKSES</b>				
16.	Jangkauan Lokasi	232	3,9	235	3,9
17.	Kemudahan Informasi	233	3,9	234	3,9
18.	Tidak Diskriminatif	275	4,6	199	3,3
	<b>RESPONSIVITAS</b>				
19.	Keramahan dan kesopanan Pegawai	263	4,4	220	3,7
20.	Tanggap Terhdp Kebutuhan plnggn	268	4,5	196	3,3
21.	Tanggap Terhdp Keluhan Plnggan	270	4,5	181	3,1
	<b>KENYAMANAN</b>				
22.	Proses diatur secara tertib	243	4,0	254	4,2
23.	Ruang tunggu yang memadai	224	3,7	238	4,0
24.	Ada fasilitas pendukung (tempat Parkir dan Mushola)	219	3,6	239	4,1
	<b>Jumlah</b>		<b>98,7</b>		<b>91,8</b>
	<b>Rata-rata</b>		<b>4,1</b>		<b>3,8</b>



Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata secara menyeluruh, dapat diperoleh rata-rata kepentingan atau harapan pelanggan sebesar 4,1 dan rata-rata realita atau kinerja pelayanan sebesar 3,8. Karena kinerja atau realita pelayanan lebih kecil dari harapan pelanggan ( $3,8 < 4,1$ ) atau kinerja pelayanan tidak bisa melebihi kepentingan pelanggan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen belum baik. Namun jika kita cermati, dari masing-masing dimensi, nampaknya tidak semua kinerja atau realita dari masing-masing dimensi lebih rendah dari kepentingan pelanggan. Untuk lebih jelasnya, perlu dicermati dari masing-masing item / indikator dari pelayanan.

Akan tetapi tidak semua dari dimensi kualitas pelayanan yang dipakai mengukur kualitas di Kantor Pertanahan kinerja / realitanya lebih rendah dari kepentingan / harapan pelanggan. Ada beberapa dimensi yang tingkat kinerjanya lebih tinggi dari harapan pelanggan, yaitu : A. Dimensi jaminan keamanan ( $Y < X = 4,5 < 4,6$ ). B. Dimensi tanggungjawab ( $Y < X = 3,7 < 3,9$ ). C. Dimensi kelengkapan sarana ( $Y < X = 3,7 < 3,9$ ). D. Dimensi kenyamanan dalam pelayanan ( $Y < X = 3,8 < 4,1$ ).

Meskipun ada 4 dimensi yang mempunyai kinerja positif, artinya lebih tinggi dari harapan pelanggan, akan tetapi nampaknya yang enam ( 6) dimensi lainnya negatif, artinya kinerjanya lebih rendah dari harapan / kepentingan pelanggan dan perbedaan angka rata-ratanya cukup jauh, yaitu : A. Dimensi kesederhanaan ( $Y > X = 4,5 > 3,8$ ). B. Dimensi kejelasan ( $Y > X = 4,1 > 3,9$ ). C. Dimensi kepastian waktu ( $Y > X = 4,4 > 3,5$ ). D.

Dimensi tingkat akurasi ( $Y > X = 4,5 > 3,4$ ). E. Dimensi kemudahan akses ( $Y > X = 4,1 > 3,7$ ). F. Dimensi responsivitas ( $Y > X = 4,1 > 3,3$ ).

Untuk mengetahui keadaan atau bagaimana kondisi kualitas pelayanan suatu instansi dan apa yang harus dilakukan maka data rata-rata itu, dianalisis ke dalam diagram kartesius, yang mencoba mengaitkan rata-rata harapan / kepentingan pelanggan dengan kinerja pelayanan. Dalam diagram kartesius terdiri dari sumbu X sebagai kinerja pelayanan dan sumbu Y sebagai harapan/ kepentingan pelanggan. Perpotongan antara rata-rata kepentingan / harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan, akan membagi diagram kartesius ke dalam empat ( 4) kuadran. Berikut diagram kartesius dari harapan dan kinerja pelayanan di Kantor BPN Kabupaten Sragen.

Dari diagram kartesius dapat dilihat persebaran indikator berdasarkan kepentingan yang dihadapkan pada realita pelayanan. Pada Kuadran A terdapat tujuh item pertanyaan yaitu : Kejelasan rincian biaya, Kepastian waktu, Tingkat akurasi dalam pengetikan, Tingkat akurasi dalam pengukuran, Akses dalam pelayanan yang adil / tidak diskriminatif, Sikap tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, dan Sikap tanggap terhadap keluhan pelanggan. Kondisi ini, adalah kondisi yang perlu dipikirkan / kondisi yang perlu dipikirkan, karena kepentingan / harapan pelanggan lebih besar daripada kinerja pelayanan ( $Y > X$ ).

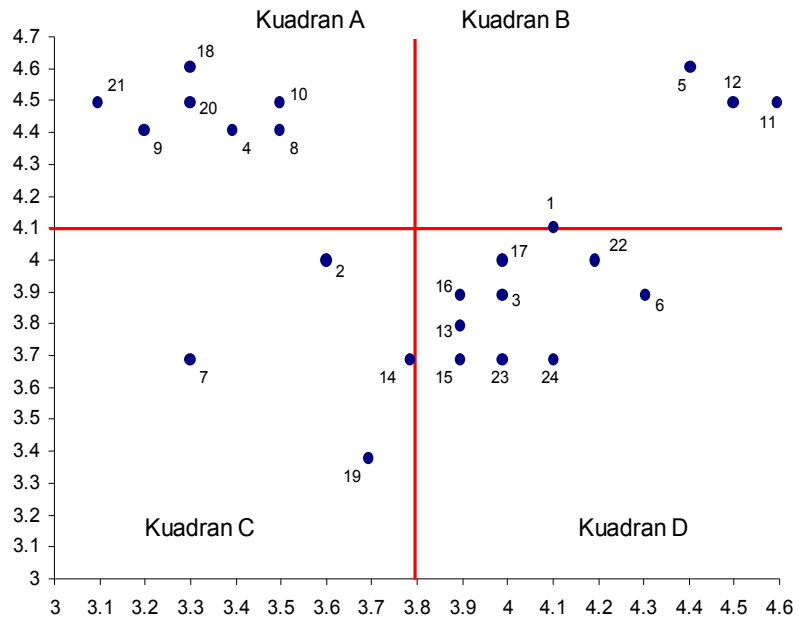
Pada Kuadran B, terdapat 4 item pertanyaan, yaitu : Kesederhanaan prosedur yang tidak berbelit, Kejelasan output yang dihasilkan, Jaminan kerahasiaan, dan Jaminan legalitas (sah secara hukum). Kondisi ini

adalah kondisi kesempurnaan artinya harapan yang tinggi disertai kinerja yang tinggi pula ( $Y \leq X$ ). Sedangkan pada Kuadran C, juga ada 4 item pertanyaan, yaitu : Prosedur yang mudah dipahami, Kejelasan tata cara pengaduan, Tanggungjawab pimpinan atas keluhan pelanggan dan Kemudahan untuk memperoleh informasi . Kondisi ini menunjukkan antara harapan dan kinerja pada posisi yang sama-sama rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perubahan/ tindakan.

Pada Kuadran D terdapat 9 item pertanyaan, yaitu : Kejelasan persyaratan administrasi, Kejelasan siapa yang bertanggungjawab, Tanggungjawab terhadap proses dan output, Tanggungjawab jika terjadi sengketa, Kelengkapan sarana, Kenyamanan proses pelayanan, Kenyamanan ruang tunggu dan Kenyamanan adanya fasilitas pendukung.

Berikut adalah gambar diagram Kartesius :

DIAGRAM KARTESIUS  
TENTANG HARAPAN PELANGGAN DAN KINERJA PELAYANAN  
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN





### **Saran**

Berdasarkan diagram kartesius, persebaran indikator kualitas banyak di kuadran A dan kuadran D. Sementara untuk kuadran B dan C sama. Kuadran A adalah posisi yang kurang menguntungkan bagi unit pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanannya, karena dalam posisi ini kepentingan / harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan kinerja atau realita pelayanannya, untuk itu perlu meningkatkan kinerja. Misalnya dengan membuat aturan atau prosedur yang simpel dengan bahasa yang jelas sehingga mudah dipahami, perlu pembinaan terhadap pegawai yang terkait dengan penulisan atau pengukuran sertifikat, dan menanamkan sikap adil, tidak berpihak. Hubungan kerja berdasarkan merit sistem bukan kekeluargaan.

Sementara untuk yang di kuadran D ada sebanyak sembilan (9) indikator. Pada posisi ini kinerja organisasi berlebihan, sementara harapan dan kepentingan pelanggan kecil, artinya pelanggan tidak begitu membutuhkan akan dimensi tersebut, sementara kinerjanya maksimal atau bahkan berlebihan, untuk itu perlu atau harus melakukan efisiensi pada indikator-indikator ini, sehingga mampu menghemat sumber daya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Endar Sugiarto, 1999, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI
- H. A .S. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Husain Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT . Gramedia Pustaka Utama
- Joko Widodo, 2001, *Good Governance*, Surabaya : Insan Cendekia
- Pariata Westra, 1977, *Ensiklopedi Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung
- Zulian Yumit, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII

#### **Sumber lain :**

- Kep. MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Suara Merdeka, 7 Maret 2002

