

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PENGURUSAN  
SERTIFIKASI TANAH DAN TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Isipol Program Studi Administrasi Publik  
Universitas Medan Area

**Oleh :**

**M. Vindy Roulfan Damanik**

**14.852.0019**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PENGURUSAN  
SERTIFIKASI TANAH DAN TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Isipol Program Studi Administrasi Publik  
Universitas Medan Area

**Oleh :**

**M. Vindy Roulfan Damanik**

**14.852.0019**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2018**

### LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.

Nama : M. Vindy Roulfan Damanik

NPM : 148520019

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. H. M. Husni Thamrin Nst, M.Si)

(Walid Musthafa, S.Sos, M.IP)

Mengetahui

Dekan

Ka. Prodi Ilmu Adm. Publik



(Prof. Dr. H. M. Arif Nasution, MA)

(Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd)

Tanggal Sidang Skripsi

31 Mei 2018

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 31 Mei 2018



M. Vindy Roulfan Damanik

148520019

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : M. Vindy Roulfan Damanik  
NPM : 148520019  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :**Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 31 Mei 2018

  
M. Vindy Roulfan Damanik

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 06 Juli 1996, penulis merupakan anak ke 2 dari 2 bersaudara, mempunyai ayah yang luar biasa yang bernama Zulfan Damanik dan Ibu yang sangat cantik yang bernama Rostaty.

Tahun 2014 penulis lulus dari SMA Negeri 7 Medan dan pada tahun 2014 juga penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, banyak hal dan pengalaman yang sangat bermanfaat ketika penulis menjadi mahasiswa. Sehingga penulis dapat tamat dari Universitas Medan Area sebagai Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (S1) tepat waktu.

## 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 dan Badan Pertanahan Nasional**

## **ABSTRACT**

This observation is backgrounded on the condition where the department 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 (tcount>ttable) 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, and national land agency**



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat untuk menyelesaikan perkuliahan. Skripsi ini penulis beri judul : **Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu kritikan dan bimbingan penulis harapkan dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan yang diberikan terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Arif Nasution MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Univerisitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi. M.Pd selaku ketua jurusan Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Husni Thamrin Nst, Msi selaku dosen pembimbing I yang memberikan bimbingan, motivasi, arahan, nasihat serta meluangkan waktu, tenaga dan saran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi dengan baik.
5. Bapak Walid Musthafa, S.sos, M.Ap selaku dosen pembimbing II atas segala kritik dan saran serta arahan mengenai penulisan Skripsi yang bersifat membangun.

6. Bapak Armansyah Matondang,S,Sos, Msi selaku sekretaris yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah Banyak Memberikan Ilmu dan Informasi dalam Mengajarkan materi perkuliahan.
8. Bapak Kepala BPN Kota Medan yang telah memberikan izin riset kepada penulis
9. Khususnya Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah membesarkan penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan saat ini.
10. Seluruh keluarga yang turut serta membantu yang telah memberikan bantuan moril maupun materil
11. Seluruh rekan-rekan perkuliahan yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga telah memberikan dorongan kepada penulis.
12. Untuk Ade Putri yang selalu menemani penulis selama penelitian, selalu sabar dalam hal menunggu, selalu memberi nasehat, dan dorongan agar peneliti cepat menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk sahabat penulis Aqib Yudhistira yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dalam hal apapun untuk membuat skripsi ini agar cepat selesai.

Akhirnya segala bantuan yang diberikan dari berbagai pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, semoga ilmu yang diperoleh bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa.

Medan, April 2018

Penulis

---

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Hipotesis Penelitian .....	7
<b>BAB II TIJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pelayanan .....	9
2.1.1 Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	12
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.2 Birokrasi .....	18
2.1.1 OPA (Old Public Administrasi) .....	20

2.1.2	NPM (New Public Management).....	21
2.1.3	NPS (New Public Service).....	21
2.1.4	Konsep Birokrasi .....	22
2.1.5	Asas-Asas Birokrasi yang Baik .....	23
2.2	Kepuasan Masyarakat .....	24
2.3.1	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	30
2.3	Kerangka Pemikiran .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
3.1.1.	Jenis Penelitian .....	34
3.1.2.	Lokasi Penelitian .....	34
3.1.3.	Waktu Penelitian .....	35
3.2	Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1	Populasi .....	35
3.2.2	Sampel .....	36
3.3	Teknik Pengumpulan .....	36
3.4	Instrumen Penelitian .....	37
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	38
3.6	Analisis Data .....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
4.1.	Sejarah Singkat BPN.....	43
4.1.1.	Sejarah Singkat BPN Kota Medan.....	43
4.1.2.	Struktur Organisasi BPN Kota Medan.....	47
4.2.	Deskripsi Data.....	57

4.2.1. Penyajian dan Identitas Responden.....	57
4.2.2. Penyajian Data Variabel X.....	58
4.2.3. Penyajian Data Variabel Y.....	63
4.3. Evaluasi.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan .....	72
5.2. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2. Fasilitas operasional pelayanan terpenuhi di kantor BPN Kota Medan.....	57
4.3. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas pelayanan memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat.....	57
4.4. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas pelayanan menanggapi komplin yang datang dari masyarakat.....	58
4.5. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas memiliki kemampuan dalam melayani kepentingan masyarakat .....	58
4.6. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas memiliki sikap yang ramah dan sopan serta agresif terhadap masyarakat .....	59
4.7. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas hanya meminta Pembayaran kepengurusan sesuai dengan yang ditetapkan.....	59
4.8. Distribusi jawaban responden mengenai Berkas dan keberadaan masyarakat terjamin keamanannya sewaktu mengurus surat sertifikat Tanah.....	60
4.9. Distribusi jawaban responden mengenai Masyarakat mudah mendapatkan informasi, mudah menghubungi petugas pelayanan di BPN.....	60
4.10 Masyarakat selalu mudah melakukan komunikasi dengan petugas saat mengurus sertifikat tanah.....	61
4.11 Distribusi jawaban responden mengenai Pelayanan selalu bertanggung jawab terhadap kepengurusan sertifikat tanah masyarakat.....	61
4.12 Distribusi jawaban responden mengenai Masyarakat dimudahkan dalam kepengurusan sertifikat tanah di BPN.....	62
4.13 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas memberikan persyaratan kepengurusan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ....	62
4.14 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas pelayanan kebutuhan masyarakat selalu jelas nama, jabatan dan tanggungjawabnya .....	63
4.15. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas selalu teliti dan disiplin atas kepengurusan sertifikat masyarakat .....	63
4.16. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas selalu bertanggungjawab terhadap pekerjaannya dalam melayani masyarakat .....	64

4.17. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas yang melayani memiliki kemampuan dan keahlian di bidangnya .....	64
4.18. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas selalu sopan dan ramah kepada masyarakat dalam melayani kebutuhan.....	65
4.19. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas meminta biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang ada.....	65
4.20. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas BPN memberikan kenyamanan dalam melayani kebutuhan masyarakat.....	66
4.21. Distribusi jawaban responden mengenai Masyarakat merasa aman dalam mengurus kebutuhan sertifikat tanah di BPN Kota Medan .....	66
4.22. Interpretasi hubungan antara variabel x dengan variabel y .....	68

## DAFTAR GAMBAR

1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah dengan Kepuasan Masyarakat ..... 33
2. Struktur Organisasi BPN Kota Medan..... 47



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia yang semakin meningkat kebutuhan akan tanah juga sangat berpengaruh penting, tanah tidak hanya sebagai tempat bermungkim, tetapi juga tempat untuk bertani dan juga dapat dipakai sebagai jaminan bank, untuk keperluan jual beli dan sewa menyewa begitu pentingnya penggunaan tanah bagi orang atau badan hukum menuntut adanya jaminan kepastian hukum atas tanah tersebut (Sualiman, 2012).

Pemilikan tanah merupakan Hak Asasi bagi setiap warga Negara Indonesia yang di atur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pada pasal 28 H ayat 4 yang berbunyi “setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh di ambil alih secara sewenang-wenang oleh siapapun”. Setiap perbuatan hukum yang berhubungan dengan tanah, contohnya dalam pembuatan akta tanah, diperlukan suatu instansi yang mengurusnya seperti lurah, camat, PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) dan BPN (Badan Pertanahan Nasional), adanya instansi tersebut agar tidak terjadi peristiwa hukum dalam penggunaan hak atas tanah misalnya sengketa tanah, perebutan hak atas tanah peristiwa tersebut sering terjadi di Indonesia.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala (Sesuai dengan Perpres No. 63 Tahun 2013). Kantor Pertanahan adalah instansi vertical Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan

Nasional melalui Kepala Kanwil BPN. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Badan pertanahan nasional mempunyai visi “Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”.

Sehubungan dengan ini pemerintah telah membuat suatu undang-undang tentang Agraria yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 atau yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA Nomor 5 tahun 1960 yang lahir pada tanggal 24 September 1960). Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2005 Tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional, dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dipandang perlu dilakukan penyederhanaan dan percepatan pelayanan pertanahan tertentu kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan jenis dan waktu penyelesaian pelayanan pemeriksaan (pengecekan) sertifikat, peralihan hak, hak tanggungan, pemecahan, pemisahan dan penggabungan sertifikat, perubahan hak milik untuk rumah tinggal dan ganti nama pada kantor pertanahan serta Peraturan kepala BPN Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan untuk jenis Pelayanan Pertanahan Tertentu, yang merupakan landasan operasional dan layanan BPN kepada masyarakat.

Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan Parasuraman (dalam Kotler, 1997.93) yaitu bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*

dan *empathy*. Mengukur kualitas pelayanan adalah mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

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 dan analisis oleh para pengamat dan akademisi. Semua masalah tersebut bisa dikatakan sebagai suatu ketidakramahan birokrasi. Dalam keadaan ini, definisi pelayanan publik menjadi tidak bermakna karena kata tidak adanya unsur pelayanan. Terbatasnya dana bagi penyediaan pelayanan umum, kurangnya supervisi maupun ketiadaan pedoman dari pemerintah, serta beragamnya kondisi sosial ekonomi, budaya, pendidikan, dan sebagainya dari para pengguna pelayanan umum sendiri.

Salah satu jenis pelayanan yang memperhatikan adalah pelayanan sertifikasi tanah. Tanah makin lama, makin banyak yang tersangkut masalah perekonomian seperti jual beli tanah, dan tanah sebagai jaminan kredit di Bank. Didalam kehidupan sehari-hari sertifikat tanah seringkali menjadi persengketaan bahkan sampai ke sidang pengadilan. Hal ini timbul karena tanah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, yang membuat masyarakat berusaha untuk memperoleh tanah dengan berbagai cara bahkan dengan menyerobot tanah milik orang lain. Tanah merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam kehidupan manusia atau harta kekayaan tidak bergerak

yang paling vital dan banyak diminati oleh setiap warga, khususnya di Indonesia yang sebagian besar penduduknya hidup disektor pertanahan (Sutedi, 2011).

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. Bila badan pertanahan melakukan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tugasnya sebagai pelayanan public tentunya akan menghasilkan sesuatu yang memuaskan bagi masyarakat. Sebaliknya bila badan pertanahan tidak menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan peraturan akan menciptakan sesuatu yang tidak kondusif bagi masyarakat. Badan Pertanahan Kota Medan sebagai Badan yang mengurus berbagai permasalahan tanah khususnya bidang sertifikasi tentunya memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan memberikan berbagai persyaratan tertentu, sebaliknya masyarakat harus memenuhi kewajiban juga yang harus dipenuhi terutama syarat-syarat administratif dan syarat lainnya.

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.

Berdasarkan uraian di atas kinerja BPN dalam pembuatan sertifikat tanah perlu dievaluasi agar senantiasa efektif dan efisien oleh karena itu penelitian ini menjadi penting karena kualitas pelayanan BPN sangat berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga penulis tertarik untuk meneliti dalam judul: **“Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikasi tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.
3. Bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Permasalahan yang dibahas dalam setiap penelitian perlu dibatasi agar permasalahannya tidak meluas.

Mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, maka berdasarkan rumusan masalah di atas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini di fokuskan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan sertifikasi tanah diukur dengan indeks pelayanan masyarakat.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.
3. Hubungan antara tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi sama pihak. Adapun manfaat dan penelitian ini dapat di klarifikasi sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber terbaru referensi dalam menambahkan pengetahuan dan bahan acuan bagi peneliti sejenisnya di masa yang akan datang.

- b. Hasil dari penelitian ini di harapkan mampu untuk memperkaya dan mengetahui kajian administrasi, terutama untuk mengenai kajian pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun praktis dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Medan, penelitian ini dapat menjadikan gambaran yang nyata bagi instansi tersebut agar menjadi pertimbangannya agar menjadi lebih baik dalam membuat kebijakan yang terkait dengan pelayanan publik.
- b. Bagi masyarakat umum, hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar masyarakat lebih memahami terhadap masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat juga lebih memahami dan aktif dalam pelayanan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi.

### **1.6. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui hasil penelitian. Menurut Sugiono (2010:84), hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komprasi) atau variabel mandiri (deskripsi).

Berdasarkan hal tersebut maka :

1. Hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah.

- 
2. Hipotesis alternatif ( $H_1$ ) adalah ada Hubungan antara tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pelayanan**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kualitas pelayanan publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2006 : 321) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler (2004:43), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (2010:191) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,

tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Berdasarkan beberapa pendapat di atas disimpulkan bahwa Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.1.1 Pelayanan Publik**

Pelayana publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pemerintah maupun swasta kepada masyarakat. Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (2002:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Menurut Agus Dwiyanto,(2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Joko Widodo(2001:131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di

Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.1.2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Beberapa unsur pelayanan publik yang harus diperhatikan. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem prosedur dan metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik, diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selain unsur pelayanan publik di atas, terdapat beberapa indikator dari pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi.

Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
2. Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
3. Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
4. Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
6. Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (*Security*) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
8. Akses (*Akses*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika

terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

10. Pengertian (*Understanding the customer*) mencakup pertanggung jawaban terhadap publik, mekanisme pertanggung jawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggung jawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Menilai kualitas suatu pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Lenvine (2000:188), produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu :

1. *Responsiveness*,

Responseveness atau reponsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan

2. *Responsibility*

Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

3. *Accountability*.

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

### **2.1.3. Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.



- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

## 2.2. Birokrasi

Secara epistemologis birokrasi berasal dari kata “bureau” yang berarti meja atau kantor dan kata “kratia” (*cratein*) yang berarti pemerintah. Hardiansyah (2011 : 37) Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematika kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi.

Menurut Sedarmayanti (2009: 67) birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Menurut Harbani (2010: 39) Birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya di angkat atau di tunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui (termasuk sebelumnya), dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh pemberi mandat di luar struktur organisasi itu sendiri.

Birokrasi berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar. Pengertian birokrasi juga dapat dilihat dengan jenis atau karakteristik dari birokrasi itu sendiri, namun para pakar ilmu sosial masing-masing memiliki definisi yang berbeda-beda. Birokrasi menurut Yusran Paris, (2014: 141) merupakan suatu organisasi besar maupun kecil yang memiliki otoritas legal rasional, legitimasi, struktur dan ada pembagian kerja dan bersifat imperasional.

Dalam menjalankan birokrasi maka adalah tiga karakteristik yang harus diperhatikan sebagaimana yang dikatakan oleh Adisaputro (2012:312) yaitu :

**1. OPA (Old Public Administration)**

Melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan, dimana dalam pelaksanaannya ini dilakukan dengan netral, profesional, dan lurus mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan.

**2. NPM (New Public Management)**

NPM adalah suatu sistem manajemen desentral dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti *controlling*, *benchmarking* dan *leanmanagement*. Bagi yang lain, NPM dipahami sebagai privatisasi sejauh mungkin atas aktivitas pemerintah.

New Public Management (NPM) adalah paradigma yang muncul ketika melihat bahwa paradigma terdahulu yaitu administrasi klasik kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk membangun masyarakat. NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

Hasil nyata dari proses penerapan NPM tersebut mencakup lima aspek, yaitu : (1) saving, (2) perbaikan proses, (3) perbaikan efisiensi, (4) peningkatan efektivitas, dan (5) perbaikan sistem administrasi seperti peningkatan kapasitas, fleksibilitas dan ketahanan. Keberhasilan NPM ini sangat tergantung dari konteks dan karakteristik negara dan sektor yang ditangani, kemampuan institusi, dan

konteks dari institusi itu sendiri seperti iklim dan ideologi manajemen yang dianut, sikap terhadap otoritas, hubungan sosial dan kelompok

### **3. NPS (New Public Service)**

Pemerintah melayani (service) bukan mengarahkan (steer), lalu pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara (citizens) bukan sebagai pelanggan (customers). Sistem ini lebih mengutamakan pelayanan untuk warga, mengutamakan kepentingan publik, berfikir strategis dan demokratis, lebih menghargai suatu individu dibanding produktivitas semata. Penerapan dalam praktek dari Perspektif OPA, NPM, dan NPS adalah :

#### **2.2.1. OPA (Old Public Administration)**

Penerapan praktek OPA (Old Public Administration) di Indonesia sangat dipengaruhi teori-teori administrasi publik yang ada di Negara-negara barat (lama). Beberapa pendapat administrasi publik lama di antaranya dari Litchfield, Domock, dan Waldo sering menjadi rujukan dalam tulisan tentang administrasi publik pada masa setelah kemerdekaan. Fokus Administrasi publik pada masa itu sangat state-centered, negara adalah pelaksana dari seluruh penyelenggaraan urusan publik. Sebagai contoh, definisi Litchfield dan Waldo, Litchfield mendefinisikan administrasi negara sebagai “suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, dilengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakan dan dipimpin”. Sedangkan Waldo memberikan pengertian administrasi publik sebagai “manajemen dan organisasi daripada manusia dan peralatnya guna mencapai tujuan-tujuan dari pada negara”.

### **2.2.2. NPM (New Public Management)**

Penerapan praktek NPM (New Public Management) di Indonesia dapat dilihat dari penerapan beberapa karakteristik-karakteristiknya didalam praktek-praktek yang tengah dijalankan oleh instansi-instansi pemerintahan di Indonesia.

Terlepas dari kedua instansi pemerintahan tersebut, dalam ranah yang lebih luas, NPM ini telah dicoba diterapkan juga pada Pemerintahan Daerah, yaitu sejalan dengan penerapan otonomi daerah di Indonesia mulai tahun 2004. Bisa dikatakan, bahwa penerapan NPM ini memberikan dampak positif dalam beberapa hal, misalnya peningkatan efisiensi dan produktifitas kinerja pemerintah daerah, yang pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dipahami melalui salah astu karakteristik NPM menurut Christopher Hood, yaitu menciptakan persaingan disektor publik. Sehingga apa yang dikatakan oleh pemerintah daerah adalah berusaha bersaing untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan pada gilirannya, publiklah yang diuntungkan dalam upaya ini.

### **2.2.3. NPS (New Publik Service)**

Penerapan praktek NPS (New Public Service) di Indonesia pada prakteknya harus ada upaya untuk lebih mengakomodir peran dan meningkatkan kesadaran masyarakat secara esensi bahwa masyarakat adalah pemilik sah Negara sehingga ikut memikul tanggung jawab dalam proses menyejahterakan rakyat melalui partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan administrasi publik. Terakhir kita juga perlu memberikan otokritik terhadap konsep NPS yaitu masih terdapat kecenderungan nilai-nilai neoliberalisme dalam NPS. Ketika pemerintah melayani masyarakat sebagai warga negara maka aspek privatisasi bisa saja tetap

berlangsung asalkan atas nama melayani kepentingan warga negara, misalnya sektor pendidikan dapat diprivatisasi asalkan pelaksana pendidikan tetap melayani masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan. Keban (2004 : 25).

#### **2.2.4. Konsep Birokrasi**

Konsep dasar birokrasi tidak bisa lepas dari konsep yang digagas Max Weber sosiolog ternama asal Jerman dalam karyanya "*The Theory of Economy and Social Organization*" yang dikenal melalui *ideal-type* (tipe ideal) birokrasi modern. Model ini yang sering di adopsi dalam berbagai rujukan birokrasi berbagai negara, termasuk di Indonesia. Konsepsi birokrasi yang dikemukakan Yusran tersebut dilihat dari legitimasi kekuasaan yang ada, yang kemudian dibagi ke dalam tiga kategori sebagaimana yang dikatakan Harbani (2010: 41) yaitu :

1. Otoritas Legal Rasional (*Rational-legal authority*), yaitu otoritas dimana legitimasi yang didasarkan pada keyakinan akan alat hukum yang diciptakan secara rasional dan juga pada kewenangan seseorang yang melaksanakan tata hukum sesuai prosedur. Otoritas ini dapat diandalkan karena ini merupakan bentuk otoritas yang paling memuaskan dari segi teknis.
2. Otoritas Tradisional (*Traditonal authority*), yaitu otoritas dimana sebuah legitimasi yang bertumpu pada kepercayaan dan rasa hormat pada tradisi dan masing-masing pengemban tradisi. Otoritas ini merupakan sarana ketidaksetaraan yang diciptakan dan dipelihara karena jika tidak ada yang menentang otoritas ini maka pemimpin atau kelompok pemimpin akan tetap dominan.

3. Otoritas Karismatik (*Charismatic authority*), yaitu otoritas dimana legitimasi dilandaskan kepada charisma yang dimiliki oleh seorang pemimpin sehingga ia dihormati dan dikagumi oleh pengikutnya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa konsep birokrasi terdiri dari otoritas legal rasional, otoritas rasional dan otoritas kharismatik. Ketiga birokrasi ini bagi pemerintahan yang demokratis adalah birokrasi otoritas legal rasional. Sedangkan birokrasi karismatik biasanya terdapat dalam Negara kerajaan yang ada di beberapa Negara.

#### **2.2.5. Asas-Asas Birokrasi yang Baik**

Birokrasi merupakan sebuah organisasi dalam pemerintahan yang merupakan rantai administrasi untuk mendukung pencapaian tujuan pemerintahan itu sendiri, yaitu pelayanan kepada masyarakat. Organisasi yang baik, efektif, efisien serta sesuai dengan kebutuhan, harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan dalam organisasi tersebut dengan kata lain birokrasi yang baik harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan. Berikut ini merupakan asas-asas pemerintahan yang baik menurut Sedarmayanti (2009: 277), yaitu :

1. Mengikutsertakan semua masyarakat
2. Transparan dan bertanggung jawab
3. Efektif dan adil
4. Menjamin adanya supremasi hukum
5. Menjamin prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi berdasarkan pada konsensus masyarakat
6. Memerhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan, termasuk menyangkut alokasi sumber daya pembangunan

Beberapa hal di atas merupakan merupakan asas-asas pemerintahan yang dapat dianut oleh suatu pemerintah atau Negara bila Negara tersebut ingin menjalankan pemerintahan yang baik.

### **2.3. Kepuasan Masyarakat**

Instansi atau perusahaan menginginkan agar masyarakat yang telah ada dapat terus setia. Instansi atau perusahaan akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar selalu setia dan akan selalu memilih instansi tersebut. Kesetiaan masyarakat kepada instansi ini lah yang di sebutkan sebagai kepuasan masyarakat.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan public instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

Menurut Supranto (2007: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Sedangkan Tjiptono (2006:148) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil kerja) yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:



1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan

masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik. Kalau tidak demikian bagaimana pun performa suatu organisasi

tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena itu, pertama-tama penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut “survive” juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang kemudian diimplementasikan ke dalam 14 kuesioner (pernyataan), ke 14 unsur tersebut adalah 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 jawab).
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 dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan 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 penyelenggara 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 kondisisarana 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 yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006: 158) bahwa yang menjadi indikator kepuasan masyarakat adalah :

1. Prosedur pelayanan, yaitu berkaitan dengan kemudahan pelayanan, melayani sesuai prosedur. Ketepatan dan kecepatan pelayanan serta jumlah pelayan yang tersedia
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 jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu berkaitan dengan ketepatan waktu dan ketelitian
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.
9. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisisarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
10. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

### **2.3.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Tjahaya Supriatna (2003:27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya

merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001:76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

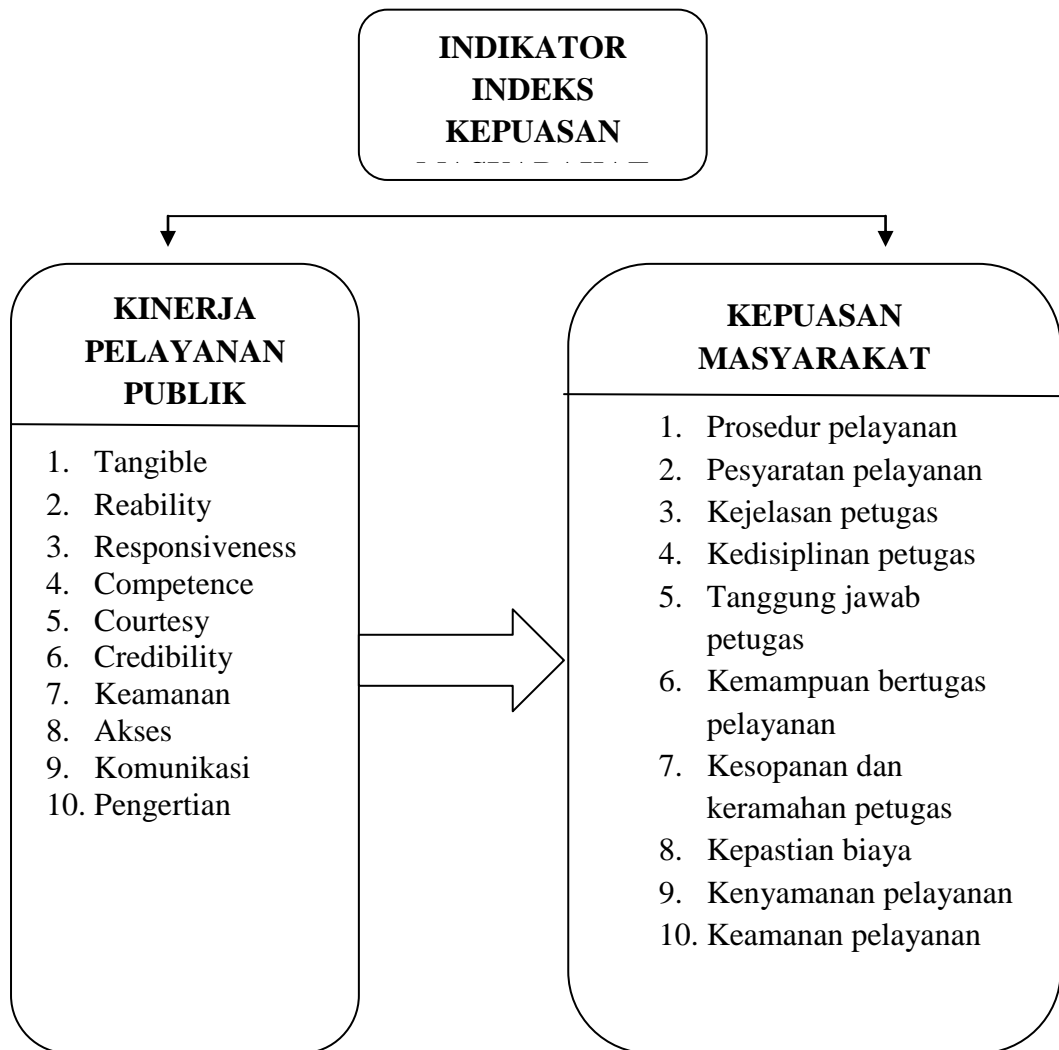
#### **2.4. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kepustakaan oleh karena itu kerangka pemikiran memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian (Ridwan 2007:25).

Kantor Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Badan Pertanahan Nasional adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Badan Pertanahan Nasional, karena bagian ini yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan.

Kantor Badan Pertanahan Nasional menggunakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dari KEPMENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Prosedur Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Semakin tinggi nilai indeks kepuasan masyarakat di kantor Badan Pertanahan Nasional maka semakin tinggi pula kualitas kerjanya dan berlaku juga sebaliknya. Berikut ini gambar 1 merupakan skema dari kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya :





**Gambar 1**  
**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan**  
**Sertifikasi Tanah Dengan Kepuasan Masyarakat**

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Sejarah Singkar BPN**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat BPN Kota Medan**

Badan Pertanahan Nasional (BPN) awalnya adalah Akademi Agraria yang didirikan di Yogyakarta pada tahun 1963, kemudian didirikan lagi di Semarang pada tahun 1964. Yang di Yogyakarta dengan jurusan Agraria, tetapi di Semarang dengan jurusan Pendaftaran Tanah. Pada tahun 1966, diterbitkan status Akademi Agraria. Sampai akhirnya pada tahun 1971, dibuka jurusan Tata Guna Tanah pada Akademi Agraria di Yogyakarta.

Kemudian pada tahun 1987, ketika program sarjana muda dihapuskan dan diganti menjadi Pendidikan Diploma (D3), akhirnya semua jurusan di Akademi ini ditiadakan lagi. Pada tahun 1989, pembina Akademi Agraria dialihkan dari Departemen dalam negeri ke Badan Pertanahan Nasional (BPN) sampai sekarang. Badan Pertanahan Nasional (BPN) ini disebut sebagai lembaga Pemerintah Non Departemen tetapi dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala (sesuai dengan Perpres No 10 tahun 2006). Badan Pertanahan Nasional (BPN) mempunyai tugas yaitu melaksanakan tugas pemerintah dibidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

Pada tahun 1993, nama Akademi Agraria pun diganti menjadi Akademi Pertanahan Nasional. Pada tahun yang sama Akademi Pertanahan Nasional jenjang pendidikannya ditingkatkan menjadi D4, nama Akademi pun diubah menjadi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN). Pada tahun 1996, dibuka program D1

Pengukuran dan Pemetaan Kadastral di Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN) sampai sekarang.

Kantor Pertanahan Kota Medan merupakan instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kota Medan. Kantor Pertanahan sebagai bagian terdepan dari Badan Pertanahan Nasional, mempunyai peranan yang sangat strategis serta penting dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat, sebab hal tersebut telah tertera di dalam Perpres No. 20 Tahun 2015 Bab 3 Pasal 7 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwasanya, yaitu: (1) untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/kota. (2) Kantor Pertanahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibentuk lebih dari 1 (satu) Kantor Pertanahan tiap kabupaten/kota. Kantor Pertanahan Kota Medan sebagai instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Kota Medan memiliki visi dan misi serta fungsi yang sama dengan Badan Pertanahan Nasional di Indonesia, yang dijelaskan dalam Bab 3 Pasal 7 ayat (3), "Tugas, fungsi, susunan organisasi, dan tata kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan ditetapkan oleh Kepala setelah mendapat persetujuan dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara".

Dalam menjalankan kewajiban dan kewenangannya, Badan Pertanahan Nasional Kota Medan berlandaskan pada visi dan misi Badan Pertanahan Nasional, namun disini penulis akan menuliskan visi dan misi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan, yaitu: VISI: Terselenggaranya pengelolaan dan pelayanan pertanahan berkualitas yang mampu mendorong peran serta masyarakat.

#### MISI:

1. Meningkatkan fungsi dan kelembagaan dan profesionalisme aparatur Pertanahan.
2. Meningkatkan pelayanan dibidang pertanahan
3. Meningkatkan pengaturan, penguasaan, pemilikan, penggunaan, pemanfaatan serta pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup
4. Meningkatkan pengelolaan Adminstrasi Pertanahan dengan mengikut sertakan peran aktif masyarakat
5. Meningkatkan upaya penyelesaian permasalahan pertanahan

#### MOTTO

1. Melayani setulus hati seakan untuk dirinya sendiri
2. Melayani pelanggan dengan senyum dan ramah
3. Mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pelanggan
4. Memberikan infromasi persyaratan, waktu dan biaya dengan transparan
5. Mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu
6. Mengutamakan penyelesaian massalah dengan solusi

Visi dan Misi serta Motto tersebut merupakan visi, misi dan motto yang terdapat di dalam Kantor Pertanahan Kota Medan. Berikut ini merupakan gambar mengenai visi dan misi dari Kantor Pertanahan Kota Medan Tugas Kantor Pertanahan Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuanperaturan perundang-undangan.

Kantor Pertanahan Kota Medan dalam melaksanakan tugas BPN juga memiliki fungsinya, berikut adalah beberapa fungsi dari Badan Pertanahan Nasional:

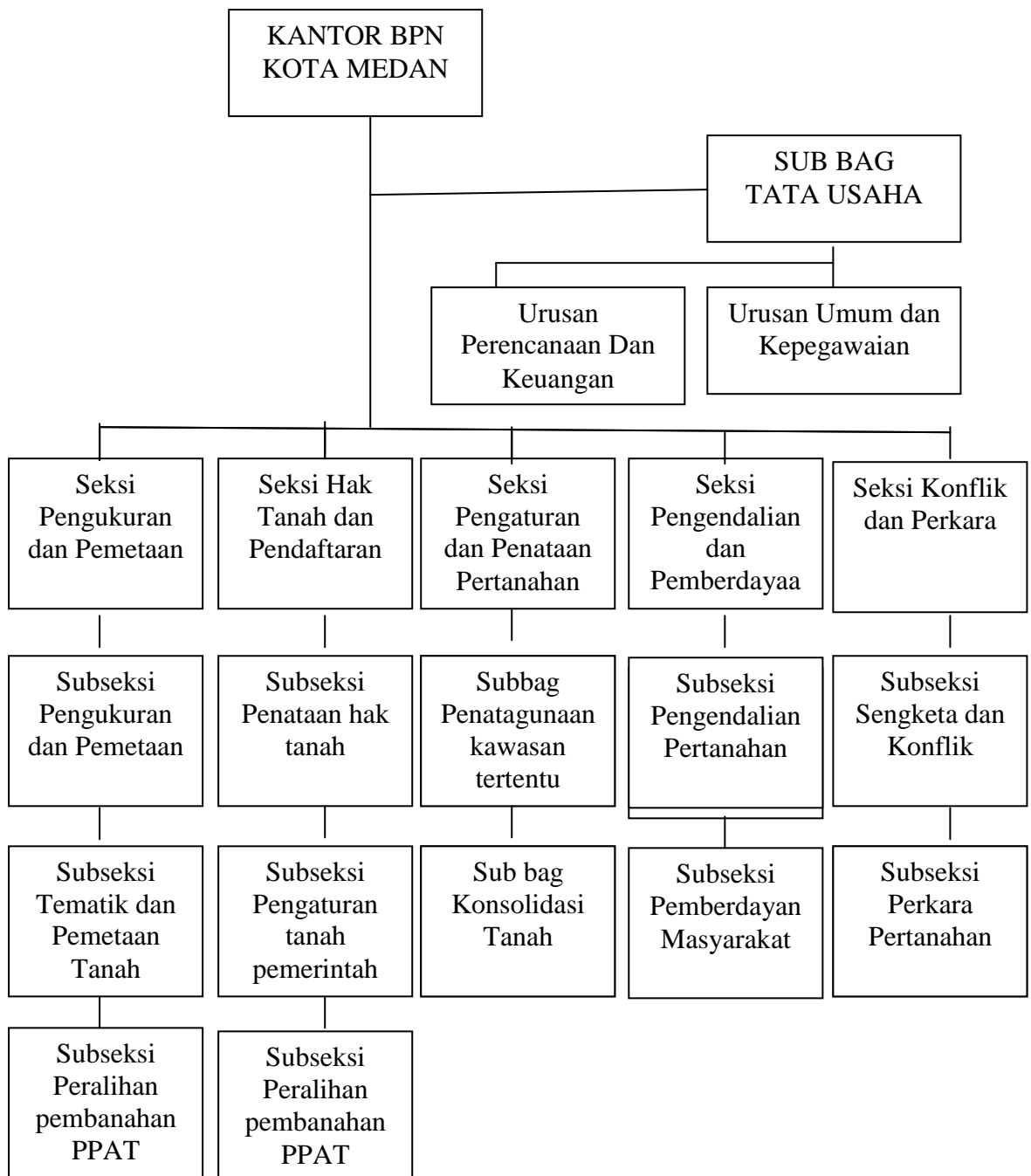
1. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan
2. Pasal 3 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
7. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
8. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
9. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
10. Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
11. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
12. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

Tugas dan fungsi tersebut merupakan patokan bagi Kantor Pertanahan Kota Medan untuk menjalankan kewajibannya sebagai lembaga pemerintahan yang melayani setiap masyarakat sebagai pemohon di dalam Kantor Pertanahan Kota Medan.

#### **4.1.2. Struktur Organisasi dan Tugas-Tugas**

Sebagai salah satu lembaga pemerintah, kantor pertanahan bertugas menangani masalah pertanahan yang berada di wilayah Kota Medan. Dalam menjalankan tugasnya serta fungsi dan visi misinya, sangatlah penting memiliki struktur organisasi yang memadai. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam berjalannya atau terlaksananya kegiatan serta fungsi dan tugas dari kantor pertanahan. Salah satu hal penting dari struktur organisasi adalah penetapan seksi sesuai dengan tugasnya.

Struktur organisasi menggambarkan bagaimana seksi-seksi didalamnya dengan tanggung jawabnya masing-masing. Struktur organisasi hanya gambaran secara grafik struktur kerja dari suatu struktur organisasi, tanpa adanya struktur organisasi suatu lembaga pemerintah tidak dapat berjalan dengan lancar karena tidak adanya pembagian tugas di setiap masing-masing. Adapun struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :



Gambar 2  
 STRUKTUR ORGANISASI  
 BPN KOTA MEDAN

## **Tugas Bidang Kerja di Kantor Badan Pertanahan Nasional**

Dibawah ini adalah uraian tugas dan wewenang dari gambar struktur organisasi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Medan, sebagai berikut:

### **a. Kepala Kantor Badan Pertanahan Kota Medan**

Kepala Kantor Badan pertanahan Nasional Kota Medan memiliki tanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Utara.

### **b. Sub Bagian Tata Usaha**

Tugasnya: Memberikan pelayanan administratif kepada seluruh satuan organisasi Kantor Pertanahan, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program dan peraturan perundang-undangan.

Fungsinya:

- a. Pengolahan data dan informasi.
- b. Penyusunan rencana program, dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah.
- c. Pelaksanaan urusan kepegawaian.
- d. Pelaksanaan urusan keuangan dan kepegawaian.
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sarana dan prasarana.
- f. Penyiapan bahan evaluasi kegiatan dan penyusunan program.
- g. Koordinasi pelayanan pertanahan

Sub Bagian Tata Usaha terdiri dari:

- a. Urusan Perencanaan dan Keuangan



Tugasnya: Menyiapkan penyusunan rencana, program, dan anggaran laporan akuntabilitas kerja pemerintah serta urusan keuangan dan pelaksanaan anggaran.

b. Urusan Umum Dan Kepegawaian

Tugasnya: Melakukan urusan kepegawaian dan Pengembangan sumberdaya manusia pertanahan.

**c. Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan**

Tugasnya: Mengkoordinasikan dan melaksanakan survey, pengukuran dan pemetaan bidang tanah dan pengukuran batas wilayah, pemetaan tematik dan survey potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.

Fungsinya:

- 1) Pelaksana kegiatan teknis survey, pengukuran dan pemetaan sebidang tanah Pengukuran batas wilayah, dan survey potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.
- 2) Pelaksanaan dan pengukuran batas wilayah/kawasan.
- 3) Pelaksanaan pengukuran, pemetaan dan pembukuan bidang tanah.
- 4) Pelaksanaan, pengolahan, pemeliharaan, pengembangan peralatan teknik dan komputerisasi.
- 5) Pelaksanaan bimbingan teknik, surveyor berlisensi dan pejabat penilaian tanah

Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan terdiri dari:

1) Subseksi Pengukuran dan Pemetaan

Tugasnya: Menyiapkan perapatan kerangka dasar orde 4, pemetaan batas bidang tanah dan pengukuran bidang tanah batas

kawasan/wilayah, kerjasama teknis, surveyor berlisensi, pembinaan surveyor berlisensi dan memelihara peta pendaftaran, daftar tanah, peta bidang tanah, surat ukur, dan daftar lainnya dibidang pengukuran.

2) Subseksi Tematik dan Potensi Tanah

Tugasnya: Menyiapkan survey, pemetaan, pemeliharaan, pengembangan pemetaan tematik, survey potensi tanah, pemeliharaan peralatan teknis komputerisasi dan pembinaan pejabat penilai tanah.

**d. Sub Bagian Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah**

Tugasnya: Menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian, perpanjangan dan pembaruan hak tanah, pengadaan tanah, perizinan, pendataan dan penertipan berkas tanah hak; pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan pejabat pembuat akte tanah (PPAT).

Fungsinya:

- 1) Pelaksanaan pengaturan dan penetapan di bidang hak tanah.
- 2) Penyiapan rekomendasi pelepasan, penaksiran harga tukar-menukar, saran dan pertimbangan serta, melakukan kegiatan perizinan, saran dan pertimbangan usulan penetapan hak pengolahan.
- 3) Pelaksanaan pemberian rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak.
- 4) Mengadministrasikan atas tanah yang dikuasai dan atau milik Negara, daerah bekerjasama dengan pemerintah, termasuk tanah badan hukum pertanahan.
- 5) Pendataan dan penertiban tanah bekas hak.

- 6) Pelaksanaan pendaftaran hak dan komputerisasi pelayanan pertanahan.
- 7) Pelaksanana penegasan dan pengakuan hak.
- 8) Pelaksanaan, pembebanan hak atas tanah dan pembinaan PPAT.

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah terdiri dari:

a) Subseksi Penetapan Hak Tanah

Tugasnya: Menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan dan hak pakai, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perizinan, peralihan hak atas tanah; penetapan dan atau rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan pendaftaran hak tanah perorangan.

b) Subseksi Pengaturan Tanah Pemerintah

Tugasnya: Menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan dan hak pakai, dan hak pengolahan bagi instansi pemerintahan, badan hukum pemerintahan, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perizinan, peralihan hak atas tanah, rekomendasi pelepasan dan tukar-menukar tanah pemerintah.

c) Subseksi Pendaftaran Hak

Tugasnya: Menyiapkan pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, pengakuan dan penegasan konversi hak-hak lain, hak milik atas satuan rumah susun, tanah hak pengelola, tanah wakaf, data lainnya, data fisik bidang tanah, data komputerisasi pelayanan pertanahan serta memelihara daftar buku tanah serta daftar lainnya di bidang pendaftaran tanah.

d) Subseksi Peralihan, Pembebanan Hak dan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Tugasnya: Menyiapkan pelaksanaan pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah, pembebanan hak tanggungan, dan bimbingan PPAT serta sarana daftar isian dibidang pendaftaran tanah.

#### **e. Seksi Pengaturan dan Penataan Tanah**

Tugasnya: Menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil perbatasan dan wilayah tertentu lainnya.

Fungsinya:

- 1) Penyusunan daerah bekas konflik, peruntukan, penggunaan dan pemeliharaan tanah, neraca penatagunaan tanah kabupaten/kota.
- 2) Pemelihara basis data penatagunaan tanah kabupaten/kota.
- 3) Pengusulan penetapan/penegasan tanah menjadi objek landreform.
- 4) Penyediaan tanah untuk pembangunan.
- 5) Pengolahan sumbangan tanah untuk pembangunan.
- 6) Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan dokumentasi data landreform.

Seksi Pengaturan dan Penataan tanahn terdiri dari:

- 1) Subbagian Penatagunaan tanah dan kawasan tertentu

Tugasnya: Menyiapkan bahan penyusunan rencana persediaan, peruntukan, pemeliharaan, dan penggunaan tanah rencana penataan, kawasan, pelaksanaan koordinasi, monitoring dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan penertiban penimbangan teknis, penanguhan tanah, penerbitan izin perubahan penggunaan penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah,

penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah serta melaksanakan pengumpulan dan pengolahan dan pemeliharaan data tekstual.

## 2) Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah

Tugasnya: Menyiapkan bahan usul penetapan/penegasan tanah menjadi obyek landreform, penguasaan tanah obyek landreform, pemberian izin peralihan atas tanah dan izin redistribusi tanah luasan tertentu, usulan penerbitan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari landreform, monitoring dan evaluasi redistribusi tanah, ganti kerugi, pemanfaatan tanah bersama dan penertiban administrasi landreform serta fasilitas bantuan keuangan/permodalan, teknis dan pemasaran, usulan penegasan obyek penataan tanah bersama untuk peremajaan permukiman kumuh, daerah bencana dan daerah bekas konflikserta permukiman kembali, penyediaan tanah dan pengelola sumbangan tanah untuk pembangaunan teknik dan metode, promosi dan sosialisasi, pengorganisasian dan pembimbingan masyarakat, kerja sama dan fasilitas, pengolahan basis data dan informasi monitoring dan evaluasi serta koordinasi dan pelaksanaan konsolidasi tanah.

## **f. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan**

Tugasnya: Menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengolahan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.

Fungsinya:

- a) Penyiapan saran tindak dan langkah-langkah penanganan serta usulan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi, program pertanahan dan

sektor dalam pengolahan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan kritis.

- b) Peningkatan partisipasi masyarakat, asistensi dan pembentukan kelompok masyarakat, fasilitas dan peningkatan akses ke sumberproduktif.
- c) Pemanfaatan tanah terlantar dan tanah kritis untuk pembangunan.
- d) Pengolahan basis data dan hak atas tanah, tanah Negara, tanah, terlantar, dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.
- e) Penyiapan usulan keputusan pembatalan dan penghentian hubungan hukum atas tanah terlantar.

Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan terdiri dari:

1) Subseksi Pengendalian Pertanahan

Tugasnya: Menyiapkan pengolahan basis data, melakukan inventarisasi dan identifikasi, penyusunan saran tindak dan langkah penanganan serta menyiapkan bahan koordinasi usulan penertiban dan pendayagunaan dalam rangka penegakan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan, evaluasi, harmonisasi dan program pertanahan dan sektor dalam pengolahan tanah Negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis.

2) Subseksi pemberdayaan Masyarakat

Tugasnya: Menyiapkan bahan inventarisasi, asistensi, fasilitas dalam rangka penguatan penguasaan, dan pelaksanaan pembinaan partisipasi masyarakat, lembaga masyarakat, mitra kerja teknis dalam penolahan pertanahan, serta melakukan kerjasama pemberdayaan dengan pemerintah kabupaten/kota, lembaga keuangan dan dunia usaha, serta bimbingan dan pelaksanaan kerjasama pemberdayaan.

#### **g. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara**

Tugasnya: Menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan

Fungsinya:

- 1) Pengkajian masalah, sengketa dan konflik pertanahan.
- 2) Penyiapan bahan dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan serta hukum dan non hukum, penanganan dan penyelesaian perkara, pelaksanaan alternatif, penyelesaian melalui mediasi, fasilitas dan sebagainya usulan dan rekomendasi pelaksanaan putusan lembaga peradilan serta usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antar orang dan badan hukum dengan tanah.
- 3) Pengkoordinasian penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.
- 4) Pelaporan penanganan dan penyelesaian konflik, sengketa dan perkara pertanahan.

Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara terdiri dari:

- 1) Subseksi Sengketa dan Konflik Pertanahan

Tugasnya: Menyiapkan pengkajian hukum, sosial, budaya, ekonomi dan politik terhadap sengketa dan konflik pertanahan, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan badan hukum dengan tanah, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi, fasilitas, koordinasi penanganan sengketa dan konflik.

- 2) Subseksi Perkara Pertanahan

Tugasnya: Menyiapkan penanganan dan penyelesaian perkara, koordinasi penanganan perkara, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian antar

orang dan badan hukum dengan tanah sebagai pelaksanaan putusan lembaga peradilan.

## 4.2.Deskripsi Data

Dari data yang dikumpulkan setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data melalui kuesioner berupa angket, diperoleh data tentang pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diBPN Kota Medan. Pada BPN Kota Medanini, maka data tersebut disajikan dalam bentuk analisa dan evaluasi data.

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.

### 4.2.1. Penyajian Data dan Identitas Responden

Tabel 4.1Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
Laki-laki	25	62.5%
Wanita	15	37,5%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel



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

#### 4.2.2. Pengajian Data Variable Bebas X (Pelayanan Sertifikasi Tanah)

Selanjutnya peneliti akan menguraikan hasil lembar observasi yang diberikan kepada responden yang diolah ke dalam tabel.

Tabel 2. Fasilitas operasional pelayanan terpenuhi di kantor BPN Kota Medan

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	28	70%
b	Setuju	12	30%
c	Tidak Setuju	-	-
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 1

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 28 orang (70%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 12 orang (30%), yang menjawab tidak setuju (0%), yang menjawab tidak sangat tidak setuju (0%).

Tabel 4.3. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas pelayanan memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
A	Sangat setuju	3	7,5%
B	Setuju	28	70%
C	Tidak Setuju	9	22,5%
E	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 2

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 3 orang (7,5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 28 orang (70%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 9 orang (22,5%), yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Tabel 4.4. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas pelayanan menanggapi komplain yang datang dari masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
A	Sangat setuju	4	10%
B	Setuju	25	62,5%
C	Tidak Setuju	3	7,5%
D	Sangat Tidak setuju	8	20%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 3

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 4 orang (10%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 25 orang (62,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 3 orang (7,5%), yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 8 orang (20%).

Tabel 4.5. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas memiliki kemampuan dalam melayani kepentingan masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	9	22,5%
b	Setuju	31	77,5%
c	Tidak setuju	-	-
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 4

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 9 orang (22,5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 31 orang (77,5%), yang menjawab tidak setuju (0%), yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Tabel 4.6. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas memiliki sikap yang ramah dan sopan serta agresif terhadap masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	7	17,5%
b	Setuju	20	50%
c	Tidak setuju	3	7,5%
d	Sangat Tidak setuju	10	25%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 5

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 7 orang (17,5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 20 orang (50%), yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 10 orang (25%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 3 orang (7,5%).

Tabel 4.7. Distribusi jawaban responden mengenai Petugas hanya meminta pembayaran kepengurusan sesuai dengan yang ditetapkan

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	4	10%
b	Setuju	30	75%
c	Tidak setuju	6	15%
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 6

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 4 orang (10%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 30 orang (75%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 6 orang (15%), yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Tabel 4.8. Distribusi jawaban responden mengenai Berkas dan keberadaan masyarakat terjamin keamanannya sewaktu mengurus surat sertifikat tanah

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	1	2,5%
b	Setuju	20	50%
d	Tidak setuju	8	20%
e	Sangat Tidak setuju	11	27%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 7

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 1 orang (2,5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 20 orang (50%), yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 11 orang (27,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 8 orang (20%).

Tabel 4.9. Distribusi jawaban responden mengenai Masyarakat mudah mendapatkan informasi, mudah menghubungi petugas pelayanan di BPN

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	10	25%
b	Setuju	25	62,5%
c	Tidak setuju	1	2,5%
d	Sangat Tidak setuju	4	10%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 8

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 10 orang (25%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 25 orang (62,5%), yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 4 orang (10%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 1 orang (2,5%).

Tabel 4.10 Masyarakat selalu mudah melakukan komunikasi dengan petugas saat mengurus sertifikat tanah

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	2	5%
b	Setuju	15	37,5%
d	Tidak setuju	13	32,5%
e	Sangat Tidak setuju	10	25%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 9

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang (5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 15 orang (37,5%), yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 10 orang (25%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 13 orang (32,5%).

Tabel 4.11. Distribusi jawaban responden mengenai Pelayanan selalu bertanggung jawab terhadap kepengurusan sertifikat tanah masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	5	12,5%
b	Setuju	12	30%
c	Tidak setuju	2	5%
d	Sangat Tidak setuju	21	52,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel X Nomor 10

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 5 orang (12,5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 12 orang (30%), yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 21 orang (52,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 2 orang (5%).

#### 4.2.3. Penyajian Data Variabel Bebas Y (Kepuasan Masyarakat)

Selanjutnya peneliti akan menguraikan hasil observasi yang berkaitan dengan variable Y (kepuasan) sebagai berikut :

Tabel 4.12. Distribusi jawaban responden mengenai Masyarakat dimudahkan dalam kepengurusan sertifikat tanah di BPN

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	26	65%
b	Setuju	14	35%
c	Tidak setuju	-	-
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 1

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 26 orang (65%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 14 orang (35%), yang menjawab tidak setujukurang setuju ada (0%), yang menjawab sangat tidak setujukurang setuju ada (0%).

Tabel 4.13 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas memberikan persyaratan kepengurusan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	6	15%
b	Setuju	34	85%
c	Tidak setuju	-	-
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 2

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 26 orang (15%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 34 orang (85%), yang menjawab tidak setuju (0%), yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Tabel 4.14 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas pelayanan kebutuhan masyarakat selalu jelas nama, jabatan dan tanggungjawabnya

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	16	40%
b	Setuju	20	50%
d	Tidak setuju	3	7,5%
e	Sangat Tidak setuju	1	2,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 3

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 16 orang (40%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 20 orang (50%), yang menjawab tidak setujukurang setuju ada (0%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 3 orang (7,5%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (2,5%).

Tabel 4.15 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas selalu teliti dan disiplin atas kepengurusan sertifikat masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	9	22,5%
b	Setuju	29	72,5%
c	Tidak setuju	2	5%
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 4

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 9 orang (22,5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 29 orang

(72,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 2 orang (5%), yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Tabel 4.16 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas selalu bertanggungjawab terhadap pekerjaannya dalam melayani masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	2	5%
b	Setuju	27	67,5%
c	Tidak setuju	5	12,5%
d	Sangat Tidak setuju	6	15%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 5

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang (5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 27 orang (67,5%), yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 6 orang (15%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 5 orang (12,5%).

Tabel 4.17 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas yang melayani memiliki kemampuan dan keahlian di bidangnya

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	4	10%
b	Setuju	28	70%
c	Tidak setuju	6	15%
d	Sangat Tidak setuju	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 6

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 4 orang (10%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 28 orang



(70%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 6 orang (15%), dan menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 2 orang (5%).

Tabel 4.18 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas selalu sopan dan ramah kepada masyarakat dalam melayani kebutuhan

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	18	45%
b	Setuju	21	52,5%
c	Tidak setuju	1	2,5%
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 7

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 18 orang (45%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 21 orang (52,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 1 orang (2,5%), dan menjawab sangat tidak setujukurang setuju ada (0%).

Tabel 4.19 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas meminta biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang ada

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	8	20%
b	Setuju	23	57,5%
c	Tidak setuju	9	22,5%
d	Sangat Tidak setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 8

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 8 orang (20%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 23 orang

(57,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 9 orang (22,5%), dan menjawab sangat tidak setujukurang setuju ada (0%).

Tabel 4.20 Distribusi jawaban responden mengenai Petugas BPN memberikan kenyamanan dalam melayani kebutuhan masyarakat

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	8	20%
b	Setuju	28	70%
c	Tidak setuju	3	7,5%
d	Sangat Tidak setuju	1	2,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 9

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 8 orang (20%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 28 orang (70%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 3 orang (7,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 1 orang (2,5%).

Tabel 4.21. Distribusi jawaban responden mengenai Masyarakat merasa aman dalam mengurus kebutuhan sertifikat tanah di BPN Kota Medan

JAWABAN	URAIAN	SAMPEL	PERSENTASE
a	Sangat setuju	11	27,5%
b	Setuju	13	32,5%
d	Tidak setuju	12	30%
e	Sangat Tidak setuju	4	10%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data : Lembar Observasi Variabel Y Nomor 10

Berdasarkan jawaban 40 responden di atas yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 11 orang (27,5%), yang menjawab setuju yaitu sebanyak 13 orang

(32,5%), yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 12 orang (30%), dan menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 4 orang (10%).

Selanjutnya diuraikan berdasarkan hasil koefisien korelasi atau perhitungan dari hasil variabel X dan Y maka diperoleh :

$$n : 40$$

$$\sum X : 1156$$

$$\sum Y : 1251$$

$$\sum X^2 : 34.047$$

$$\sum Y^2 : 39.635$$

$$\sum XY : 36.483$$

### 4.3. Evaluasi

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 diatas 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 varibel x (pelayanan Sertifikasi Tanah) dengan y (kepuasan masyarakat) termasuk dalam kategori hubungan yang sedang.

### 1. Hipotesis

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.

## 2. Uji-t

Untuk melihat apakah koefisien itu dapat digeneralisasikan, maka harus diuji ke signifikannya 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  $4,3504 > 2,021$ .

## 3. Uji Determinasi

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.