

Analisis Kualitas Layanan dalam Penerbitan Sertifikat Tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima

Desy Jein¹, Intisari Haryanti²

^{1,2} Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Kota Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Info Artikel	ABSTRACT
Riwayat Artikel: Diterima 29, 07, 2023 Diperbaiki 04, 08, 2023 Disetujui 15, 08, 2023	This study aims to determine and analyze the quality of service in the issuance of land certificates at the Bima District Land Agency by using a descriptive research type and choosing a Likert scale questionnaire as a research instrument. The population used in this study is all people who have used the services of issuing land certificates at the Bima Regency Land Agency whose number is unknown (Unknown Population) so as to obtain a sample of 73 respondents. The sampling technique was carried out by purposive sampling method. Data collection techniques used were observation, questionnaires and literature study. Data analysis techniques using validity test, reliability test and one sample t test. the results of the study show that the quality of service in issuing land certificates at the Bima Regency Land Agency is more than 70% of what is expected (good).
Katakunci: Service Quality Land Certificates	

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Penulis Korespondensi:

Desy Jein
Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Kota Bima, Indonesia
Email: desyjein.stiebima21@gmail.com

Cara sitasi artikel ini: Desy Jein, & Haryanti, I. (2023). Analisis Kualitas Layanan dalam Penerbitan Sertifikat Tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima. *LANCAH: Jurnal Inovasi Dan Tren*, 1(2), 66-70. <https://doi.org/10.35870/ljit.v1i2.1444>

1. PENDAHULUAN

Organisasi pemerintah merupakan organisasi yang secara langsung menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan pada masyarakat, yang salah satunya adalah fungsi penyediaan pelayanan publik [1]. Sebuah organisasi tentunya tidak terlepas dari melayani pengguna jasanya dengan baik sehingga diharuskan mempunyai kualitas layanan yang baik pula, dengan kualitas layanan yang baik tentunya dapat berimbas pada tingginya tingkat loyalitas konsumen sebagai pengguna jasa tersebut, kualitas layanan tidak hanya memberikan efek jangka pandek pada sebuah organisasi tapi juga dapat memberikan dampak efek jangka panjang yang baik jika kualitas layanan yang diberikan juga baik [2].

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan [3]. Sedangkan definisi lain dari kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut [4]. Aktivitas pelayanan berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan dan pencapaian mutu organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi keseluruhan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan menuntut kualitas tertentu [5].

Badan Pertanahan Kabupaten Bima adalah unit kerja Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten, yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah.

Untuk melaksanakan ketentuan di atas, maka Badan Pertanahan berwenang untuk melakukan pendaftaran hak dan menerbitkan surat keputusan pemberian hak atas tanah (menerbitkan sertifikat tanah) yang dimohonkan oleh seseorang atau suatu badan.

Berdasarkan Pasal 19 ayat 2 huruf c, sertifikat tanah didefinisikan sebagai surat tanda bukti hak atas tanah. Dijelaskan lebih lanjut, hak yang dimiliki meliputi hak pengelolaan dan tanggung jawab yang tercantum dalam buku tanah. Proses penerbitan sertifikat tanah yaitu dengan melakukan pengukuran lokasi setelah berkas permohonan lengkap dan pemohon menerima tanda terima dokumen dari kantor pertanahan. Pengukuran dilakukan oleh petugas dengan ditunjukkan batas-batas oleh pemohon atau kuasanya. Penerbitan sertifikat setelah pengukuran bidang tanah dilakukan, sebab data akan diambil dari surat pengukuran tanah. Dilanjutkan dengan pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah (BPHTB) masyarakat akan dibebankan Bea Perolehan Hak Atas Tanah (BPHTB) sembari menunggu sertifikat tanah terbit. Dalam penerbitan sertifikat tanah didasari untuk kepentingan hak milik, dengan rincian data fisik tanah dan tercatat secara yuridis dalam buku tanah. Sertifikat hanya boleh dimiliki oleh pihak yang namanya tercantum atau kuasa yang tercatat.

Pelayanan yang diselenggarakan Badan Pertanahan Kabupaten Bima melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan kualitas layanan yang baik akan pelayanan tersebut [6]. Berikut ini adalah jumlah data sertifikat tanah yang telah diterbitkan oleh Badan Pertanahan Kabupaten Bima selama tahun 2022:

Tabel 1. Jumlah Data Berkas Sertifikat Yang Diterbitkan Badan Pertanahan Kabupaten Bima Selama Bulan Januari-Desember 2022

Bulan	Jumlah Berkas Sertifikat
Januari	13
Februari	5
Maret	21
April	55
Mei	12
Juni	32
Juli	20
Agustus	47
September	85
Oktober	73
November	52
Desember	71
Total	486

Sumber: Badan Pertanahan Kabupaten Bima, 2023

Pada tabel 1 diketahui bahwa Badan Pertanahan Kabupaten Bima dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember sudah melayani masyarakat dengan menerbitkan sertifikat tanah sebanyak 486 berkas sertifikat, dengan jumlah berkas sertifikat yang telah diterbitkan pada bulan Februari hanya 5 berkas, cukup jauh berbeda dengan sertifikat yang telah diterbitkan pada bulan-bulan lainnya. Dengan jumlah sertifikat yang telah diterbitkan tersebut tentunya masyarakat selaku pengguna jasa Badan Pertanahan Kabupaten Bima sudah merasakan kualitas layanan yang telah diberikan oleh Badan Pertanahan Kabupaten Bima selama proses pengurusan penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada masyarakat yang pernah menerbitkan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima, terdapat fenomena masalah terkait dengan proses penerbitan sertifikat tanah, yaitu masih ada beberapa masyarakat yang menganggap bahwa pemberlakuan sistem penerbitan sertifikat tanah secara online meyusahkan dan menyulitkan masyarakat yang berumur 40 tahun keatas ketika ingin menerbitkan sertifikat tanah. Permasalahan-permasalahan diatas mendasari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul analisis kualitas layanan dalam penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2. 1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis kualitas layanan dalam penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima.

2. 2 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data – data yang di perlukan dalam suatu penelitian [7]. Berdasarkan teknik pengumpulan data, maka instrument penelitian pada penelitian ini adalah kuesioner yang memiliki skala likert.

2. 3 Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang pernah menggunakan jasa penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya (*Unknown Population*). Dikarenakan jumlah sampel tidak diketahui secara pasti maka pengambilan sampel digunakan dengan penentuan jumlah minimum sampel untuk penelitian menggunakan rumus Bernoulli sehingga memperoleh sampel sebanyak 73 orang responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu [7], yaitu dengan kriteria masyarakat yang pernah menerbitkan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima.

2. 4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima yang berlokasi di desa Dadibou, Kecamatan Woha, Kabupaten Bima.

2. 5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner atau angket dan studi pustaka [8].

2. 6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji t *one sample test*. Uji t (*t-test one sample*) merupakan uji statistik untuk menguji signifikansi apakah ditemukan untuk semua populasi [9].

3. HASIL DAN DISKUSI

3. 1 Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Nilai Validity	Standar validitas	Ket
Kualitas Layanan	1	0,639	0,300	Valid
	2	0,686	0,300	Valid
	3	0,595	0,300	Valid
	4	0,682	0,300	Valid
	5	0,678	0,300	Valid
	6	0,551	0,300	Valid
	7	0,564	0,300	Valid
	8	0,408	0,300	Valid
	9	0,605	0,300	Valid
	10	0,630	0,300	Valid
	11	0,456	0,300	Valid
	12	0,443	0,300	Valid
	13	0,579	0,300	Valid
	14	0,541	0,300	Valid
	15	0,493	0,300	Valid

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 2 di atas adalah hasil pengujian validitas terhadap setiap butir pernyataan pada instrumen penelitian, dengan hasil nilai validity lebih dari 0,300 ($> 0,300$) pada semua item pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan sudah valid.

3. 2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Standar	Ket
Kualitas Layanan	15	0,854	0,600	Reliabel

Sumber :Data Primer Diolah, 2023

Pengujian reliabilitas terhadap keseluruhan item pernyataan yang ditunjukkan pada tabel 3 diatas dengan nilai Cronbach's Alpha sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,600 artinya semua item pernyataan dari kuisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

3. 3 One-Sample Test

Tabel 4. One-Sample Statistics

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Layanan	73	70,85	2,553	,299

Sumber : Data primer diolah Spss v20 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat pada variabel jumlah sampel (N) sebanyak 73 orang, rata-rata (mean) secara keseluruhan untuk kualitas layanan adalah sebesar 70,85, standar deviasi yang menunjukkan keheterogenan yang terjadi pada data untuk variabel kualitas layanan adalah sebesar 2,553 serta standar error mean untuk variabel kualitas layanan adalah sebesar 0,299.

Tabel 5. One-Sample Test

One-Sample Test

Test Value = 70						
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
				Lower	Upper	
Kualitas Layanan	2,84	72	,006	,849	,25	1,45

Sumber : Data primer diolah Spss v20 2023

Pada tabel 5 di atas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,842 sedangkan untuk tabel distribusi dapat dicari dengan koordinat $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-1$ atau $73 - 1 = 72$, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,993, dengan begitu dapat disimpulkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,842 > 1,993$), untuk hipotesis nilai signifikan α pada kolom *sig.(2-tailed)* dengan taraf nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$. Maka dapat diambil keputusan yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti kualitas layanan dalam penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik). Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Badan Pertanahan Kabupaten Bima mampu memuaskan masyarakat terhadap kualitas layanan sesuai standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik atau pelanggan [10].

Kualitas layanan pada setiap organisasi jasa tentu berbeda-beda namun akan tetap sama dinilai buruk jika tidak sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna jasa tersebut, sebaliknya, jika setiap organisasi layanan jasa dapat mencapai standar kualitas layanan masyarakat selaku pengguna jasanya, maka organisasi jasa tersebut sudah memberikan layanan yang baik [11]. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Persero ULP. Woha lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik) [12].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan dalam penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik). Saran yang bisa diberikan oleh peneliti untuk peneliti selanjutnya agar penelitian ini lebih sempurna, sebaiknya peneliti selanjutnya mengubah teknik populasi menjadi populasi yang diketahui. Sedangkan untuk Badan Pertanahan Kabupaten Bima untuk terus meningkatkan kualitas layanan dalam proses dalam penerbitan sertifikat tanah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Asbar and Badriana, "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap pelanggan menggunakan Model CSI di PLN Kota Lhokseumawe," *Sisfo J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 83–92, 2018, doi: 10.29103/sisfo.v2i2.1014.
- [2] S. T. Putra and Ismunandar, "KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN WOHA," *J. Manaj. Dewantara*, vol. 5, no. 2, pp. 162–170, 2021.
- [3] F. Y. Alim, "KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN UNIT PELAYANA DAN JARINGAN (UPJ) RAYON POSO," *J. Ilm. Adm.*, vol. 10, no. 1, pp. 30–54, 2018.
- [4] Y. Kurniawan, A. Purwanti, and E. Kurnita, "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Konsumen PT Mitra Beton Mandiri Pekanbaru," *J. Ekon. KIAT*, vol. 31, no. 2, pp. 69–78, 2020.
- [5] A. R. Magriza, D. Andesta, and H. Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Perbaikan Teknik Pada P.T Ravana Jaya Dengan Metode Service Quality," *J. Serambi Eng.*, vol. 7, no. 4, pp. 3818–3826, 2022, doi: 10.32672/jse.v7i4.4829.
- [6] E. Juliansyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda," *Ilmu Huk. dan Sos.*, vol. 2, no. 2, pp. 814–826, 2018, [Online]. Available: <http://ejurnal.untagsmd.ac.id/index.php/AP/article/view/3798>.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed. Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [8] I. Ghazali, "Aplikasi analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23 (edisi 8)," *Cetakan ke VIII. Semarang Badan Penerbit Univ. Diponegoro*, vol. 96, 2016.
- [9] S. Azwar, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016.
- [10] Muzakiyah, S. H. A. Syukri, and I. Setyaningsih, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa," *Ilm. Tek. Ind.*, vol. 10, no. bisnis intelligent, pp. 95–100, 2013.
- [11] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, and Linda, "Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Ipa," *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2017.
- [12] E. Pratama and Ismunandar, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI PT. PLN (PERSERO) ULP WOHA," *Econ. Depos. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 40–44, 2022, [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara.