

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbagai inovasi perencanaan terkait pelayanan telah banyak diupayakan oleh berbagai instansi publik guna menciptakan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat yang lebih baik. Sebagaimana diketahui perencanaan dalam perspektif hukum administrasi negara dimana istilah pemerintah mempunyai dua arti, yaitu fungsi pemerintahan atau kegiatan memerintah dan sebagai organisasi pemerintahan atau kumpulan dari jabatan-jabatan. Dalam arti sebagai organisasi, pemerintah tentu memiliki tujuan yang akan dicapainya, yang tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya terutama dalam hal kegiatan yang akan diimplementasikan dalam rangka mencapai tujuan, yakni dituangkan dalam bentuk rencana-rencana.

Negara dalam kualitas sebagai organisasi pasti memiliki tujuan. Begitupun bagi Negara Republik Indonesia, tertuang dalam alinea keempat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam pembukaan tersebut mengindikasikan bahwa Indonesia sebagai negara hukum yang menganut konsepsi *welfare state* atau konsepsi negara kesejahteraan. Pemerintah yang merupakan bagian dari organisasi negara menjalankan kegiatannya dalam rangka mencapai tujuan negara, dengan menjadikan hukum administrasi negara sebagai aturan kegiatan pemerintahan dan memfungsikannya sebagai pengarah pencapaian tujuan, yang sebelumnya dituangkan dalam bentuk

rencana-rencana. Seperti telah banyak disinggung di dalam pembahasan sebelumnya bahwa suatu negara yang menganut paham negara hukum kesejahteraan, fungsi dan tugasnya tidak semata-mata hanya mempertahankan dan melaksanakan hukum seoptimal mungkin guna terwujudnya kehidupan masyarakat yang tertib dan aman, melainkan yang terpenting adalah bagaimana dengan landasan hukum tersebut kesejahteraan umum dari seluruh lapisan masyarakatnya (warga negara) dapat tercapai, inilah yang merupakan inti dari negara hukum kesejahteraan.

Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur melalui nilai Indeks Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 19 tahun 2008 tentang Kabupaten sebagai Lembaga Pelayanan Publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pengukuran kepuasan pelayanan masyarakat yang disebut sebagai warga negara.

MENPAN No 25 Tahun 2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari penyedia layanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya

Karena tugas yang terpenting suatu negara yang menganut paham negara hukum kesejahteraan mencakup dimensi yang luas, yakni mengutamakan kepentingan seluruh warga negaranya, sudah sewajarnya bila dalam melaksanakan tugasnya ini pemerintah atau negara turut campur secara

aktif dalam berbagai aspek kehidupan warga negaranya. Salah satunya dalam hal yang berkaitan dengan pertanahan sebagaimana upaya yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2013 bahwa Badan Pertanahan Nasional adalah Lembaga Pemerintahan Non Kementrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dengan dipimpin oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional. Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, berikut ini data jumlah pemohon pembuatan sertifikat dari Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung yaitu:

Tabel 1 Jumlah Pemohon Pembuatan Sertifikat Tanah di BPN Kota Bandung Tahun 2017-2019

| Tahun | Jumlah Berkas Masuk | Jumlah Berkas Terselesaikan |
|--------------|----------------------------|------------------------------------|
| 2017 | 161.254 | 161.166 |
| 2018 | 101.331 | 101.109 |
| 2019 | 87.771 | 86.603 |

Sumber: BPN Kota Bandung 2020

Dari data di atas dapat ditetapkan bahwa masih banyak berkas yang masih belum terselesaikan oleh BPN Kota Bandung dikarenakan kinerja daripada pegawai yang berleha leha sehingga pembuatan berkas tidak sesuai dengan waktu yang di janjikan.

Sehingga fenomena yang terjadi di lapangan itu sangat terlihat bahwa waktu yang di janjikan oleh BPN terhadap pembuatan Sertifikat tanah tidak

sesuai dengan yang di janjikan sehingga membuat masyarakat menunggu dan harus bulak balik untuk melihat perkembangan dari pembuatan sertifikat tersebut bisa kita lihat didalam tabel sebelumnya antara jumlah sertifikat yang masuk dengan sertifikat yang sudah terselesaikan, kemudian ada permasalahan lain seperti pertikaian daripada masyarakat mengenai pertanahan yang pada akhirnya harus di selesaikan di meja persidangan. Dengan demikian, perlunya masyarakat untuk kepastian hukum dalam kepemilikan hak atas tanah tersebut maka masyarakat harus melakukan pendaftaran tanah untuk memperoleh sertifikat hak atas tanah sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (1) UUPA yang menyatakan bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan Peraturan Pemerintah.

Ketentuan yang mengatur mengenai pendaftaran tanah tersebut lebih lanjut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah dan disempurnakan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997. Setelah pendaftaran tanah dilakukan maka muncul sertifikat hak milik atas tanah yang memberikan perlindungan hukum serta kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah tersebut karena sertifikat merupakan alat pembuktian yang kuat.

Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON**

DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANDUNG TAHUN 2019”.

B. Identifikasi Masalah

Peneliti mengidentifikasi terdapat beberapa masalah dari latar belakang yang telah diuraikan diatas yaitu :

1. Penyelesaian sertifikat tanah melebihi waktu yang telah ditentukan
2. Belum maksimalnya pegawai BPN dalam menguasai peraturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan
3. Tidak sesuai biaya pembuatan sertifikat tanah dengan perhitungan yang sudah di tetapkan dalam Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 Pasal 4 Ayat 1

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis buat, maka penulis menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar penerapan kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?
2. Seberapa besar kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di tentukan sebelumnya bahwa tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin dicapai yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagi pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya terkhusus dalam kajian kualitas pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan bagi lembaga maupun instansi pemerintah secara konkrit sehingga dapat dimanfaatkan sebagai masukan pemikiran.
- b. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih dan dorongan positif, khususnya mahasiswa Administrasi Publik dalam mengkaji kebijakan pelayanan yang ada.

F. Kerangka Pemikiran

Secara sederhana kerangka berpikir merupakan sintesis tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Dalam melakukan penelitian, kita perlu membuat kerangka berpikir sebagai suatu tolak ukur yang paling mudah bagi kita apakah kita telah mempunyai pemahaman yang paling mendasar tentang teori yang akan kita jadikan sebagai pijakan dalam penelitian. Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta karena berimbas pada kepentingan umum atau kepuasan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan sektor swasta maupun publik, pelayanan berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat yang merasakan pelayanan dari para aparatur pemerintah. Dimana masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan kinerja penyelenggaraan pelayanan yang profesional salah satunya dalam bidang pertanahan.

Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta. Dalam pelaksanaan pelayanan sector swasta maupun publik, pelayanan berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat yang merasakan pelayanan dari para aparatur pemerintah. Masyarakat yang sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan kinerja penyelenggaraan pelayanan yang profesional.

Kebijakan merupakan rangkaian konsep yang menjadi acuan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan yang merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi termasuk pengidentifikasian berdasarkan dampaknya. Berkaitan dengan hal tersebut untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan dari proses pembuatan keputusan tersebut maka harus ditunjang dengan pelaksanaannya yaitu implementasi. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 dijelaskan bahwa peningkatan pembangunan nasional yang berkelanjutan memerlukan dukungan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan demi terpenuhinya kesejahteraan masyarakat atas hak tanah yang dimilikinya. Maka pemerintah atau para pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang

sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya. Gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya atau tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa

aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Definisi pelayanan menurut Mahmoeidin (2010) yaitu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara karyawan dengan konsumen yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Gronroos (dalam buku Mukarom dan Laksana 2015: 80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak dapat diraba yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007: 128) Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sampara (dalam buku Sinambela (2011: 5) "Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dengan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik yang dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Secara umum sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya, ketiga fungsi tersebut yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function). Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang bermanfaat bagi masyarakat dengan memperhatikan asas ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel, kemudian seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan good governance, maka tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar.

Kemudian pemerintah merespon tuntutan pelayanan publik yang prima dengan UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun Pengertian Pelayanan Publik menurut UU nomor 25 tahun 2009 yaitu, "Kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan Publik menurut Agung Kurniawan yaitu Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah yaitu meliputi pelayanan kebutuhan dasar dan kebutuhan pelayanan umum. Pelayanan Kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya.

Pelayanan yang terbaik merupakan hak bagi pengguna jasa. Untuk itu, suatu organisasi publik yang mengutamakan kepentingan umum, terutama yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi atau memberikan pelayanan yang maksimal, seperti yang dikemukakan Moenir bahwa Pelayanan Publik yang maksimal akan memberikan dampak positif kepada masyarakat antara lain masyarakat akan merasa bangga dan menghargai pegawai, patuh terhadap peraturan layanan, terciptanya kegairahan usaha dalam masyarakat serta peningkatan dan pengembangan masyarakat yang adil dan makmur.

Kualitas pada dasarnya adalah kata yang memiliki makna yang relatif abstrak; kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu masalah dengan persyaratan atau spesifikasinya. Jika sudah terpenuhi, berarti kualitasnya bisa tercapai dan dikatakan baik, jika

tidak terpenuhi, maka kualitasnya dikatakan tidak baik. Karena itu untuk menentukan indikator kualitas diperlukan. Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (Pasolong 2013) adalah Kesesuaian dengan komunitas/tuntutan, kompatibilitas dalam penggunaan, peningkatan atau peningkatan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, memenuhi kebutuhan pelanggan setiap saat, melakukan segalanya dengan benar sejak awal dan sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang.

Kualitas adalah karakteristik keseluruhan dari suatu produk/layanan dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Kualitas mengacu pada pemenuhan standar atau persyaratan tertentu dalam upaya melakukan perbaikan dalam perbaikan berkelanjutan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Goetsch dan Davis dalam (Anggara 2012) menyatakan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau meningkatkan harapan, orang, proses dan lingkungan. Selain itu, kualitas yang dibutuhkan adalah juga mengubah, misalnya, apa yang dianggap kualitas, yang dapat dianggap kurang berkualitas di masa depan.

Untuk melakukan pendaftaran tanah dapat dilakukan secara sistematis, dalam melakukan pendaftarannya bisa dilakukan oleh pribadi atau bisa melalui kantor PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah), tugas pokok PPAT termaktub didalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah. Tugas PPAT adalah melaksanakan sebagian kegiatan pendaftaran tanah dengan membuat

akta sebagai bukti telah dilakukan perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak milik yang dijadikan dasar bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum tersebut. Pendaftaran tanah di adakan oleh jawatan pendaftaran tanah yang aturannya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Menteri Agraria di dalam daerahnya masing masing melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 menyebutkan bahwa pengertian pendaftaran tanah itu ada pada pasal 1 ayat 1 yang mana pendaftaran sertifikat tanah adalah suatu yang di daftarkan secara terus menerus, teratur dan berkesinambungan meliputi pengumpulan, pengelolaan, pembukuan dan juga penyajian data fisik dan yuridis.

Penelitian ini merujuk pada teori Zeithaml dalam (Hardiansyah 2011) bahwa kualitas pelayanan di pengaruhi oleh beberapa dimensi yang saling berkaitan dan telah disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya. Secara terperinci dimensi-dimensi tersebut diantaranya:

1. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan karyawan untuk membantu memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas.
3. *Assurance* (Jaminan) yang meliputi kesopanan dan kepastian serta pengetahuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan sehingga tidak menimbulkan bahaya, risiko dan keraguan.
4. *Emphaty* (Perhatian) memberikan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (Berwujud) yaitu bukti langsung termasuk fasilitas fisik, peralatan dan infrastruktur karyawan dan komunikasi.

Berdasarkan pernyataan diatas untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh pemohon terdapat lima indikator pengukuran kepuasan menurut (Supranto 2001) diantaranya:

1. Keberadaan pendukung (*availability of support*) tingkatan dimana pelanggan bisa melakukan kontak secara langsung dengan pengguna jasa
2. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) tingkatan untuk pemberi jasa yang bereaksi dengan cepat terhadap permintaan pelanggan
3. Ketepatan waktu (*time line of support*) tingkatan untuk pekerjaan yang dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan
4. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*) tingkatan dimana pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik
5. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) pemberi jasa yang memiliki perilaku yang baik serta profesionalitas yang tepat selama bekerjasama dengan pelanggan.

Peneliti menggunakan dimensi-dimensi diatas untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah terhadap kepuasan pemohon di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung dengan berlandaskan aturan-aturan yang dibuat oleh pemerintah khususnya di bidang pertanahan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan publik menurut (Pasolong 2013) Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan

publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan juga kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Kotler dalam Surjadi, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan. Menurut Giese dan Cote mengajukan kerangka definisional untuk menyusun definisi kepuasan pelanggan yang sifatnya spesifik untuk konteks tertentu. Berdasarkan kerangka definisional tersebut, kepuasan pelanggan adalah:

- a. Rangkuman berbagai intensitas respon afektif. Tipe respon afektif dan tingkat intensitas yang mungkin dialami pelanggan harus didefinisikan secara eksplisit oleh peneliti.
- b. Dalam waktu penentuan spesifik dan durasi terbatas. Peneliti harus menentukan waktu penentuan yang paling relevan dengan masalah penelitiannya dan mengidentifikasi kemungkinan durasi respon tersebut.
- c. Yang ditunjukkan bagi aspek penting dalam pemerolehan atau konsumsi produk. Peneliti harus mengidentifikasi fokus riset berdasarkan pertanyaan

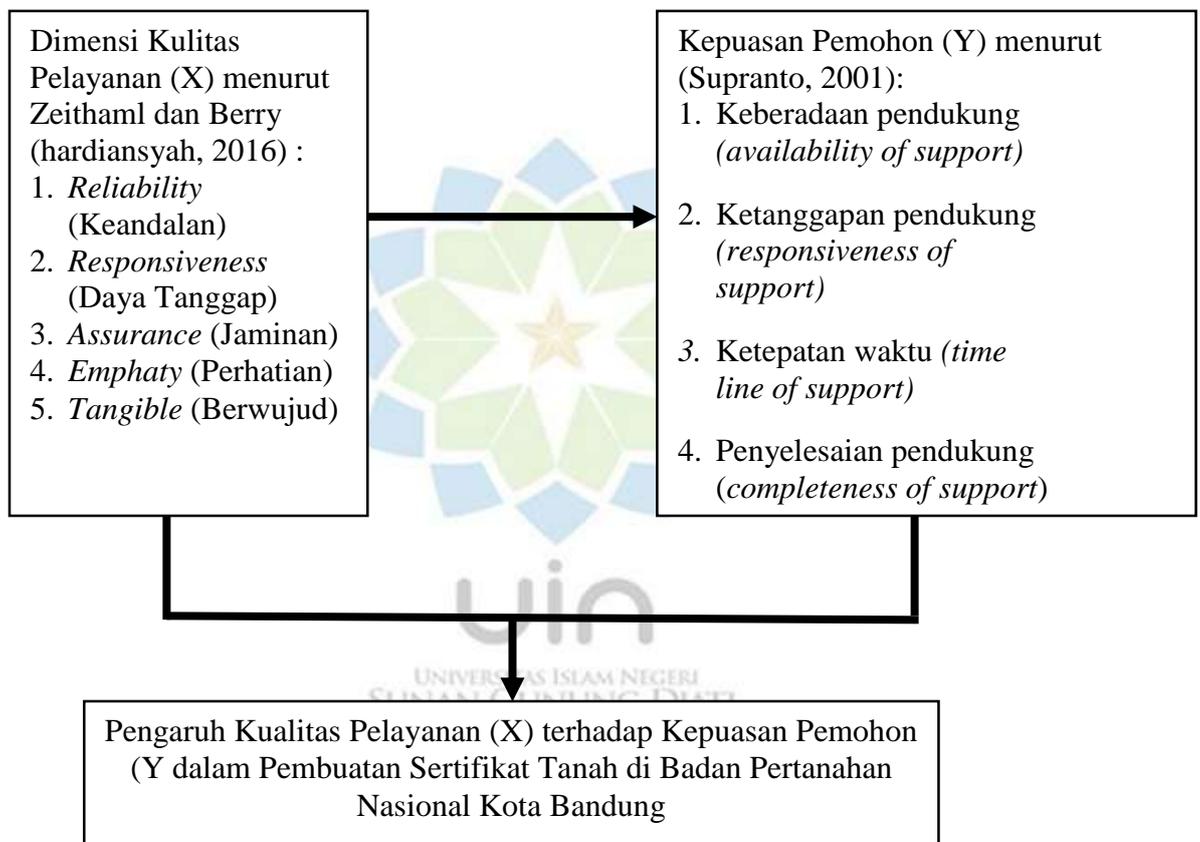
riset berdasarkan pertanyaan riset atau masalah manajerial yang dihadapi. Fokus ini bisa luas maupun sempit cakupannya dalam hal isu atau aktivitas pemerolehan atau konsumsi produk.

Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu untuk mengetahui kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Menurut Keputusan Menpan tersebut di atas, unsur indeks kepuasan masyarakat ditetapkan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran yaitu:

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya Pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan.
13. Kenyamanan Lingkungan.
14. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan pemaparan kerangka pemikiran diatas maka penulis membuat suatu gambaran kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan satu tipe proposisi yang langsung dapat diuji. Hipotesis adalah pernyataan atau jawaban tentatif atas masalah dan kemudian hipotesis dapat diverifikasi hanya setelah hipotesis diuji secara empiris. Tujuan pengujian hipotesis ialah untuk mengetahui kebenaran atau ketidakbenaran untuk menerima atau menolak jawaban tentatif. Menurut

Nachmias dan Nachmias, satu hipotesis dikonstruksi, dan jika hipotesis ditolak “another one is put forward”, dan jika hipotesis diterima “it is incorporated into the scientific body of knowledge”. Ulber Silalahi (2012: 160).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ha = Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Pemohon Di Badan Pertanahan Kota Bandung

H0 = Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Pemohon Di Badan Pertanahan Kota Bandung.

