

Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Manado

The Effectiveness Of Public Services In Manado City Land Office

Nensi Margaret Juliana Runturambi⁽¹⁾, **Theodora M. Katiandagho**⁽²⁾, **Grace A. J. Rumagit**⁽²⁾

1) Mahasiswa Pascasarjana Program Ilmu Perencanaan dan Pembangunan Wilayah, Universitas Sam Ratulangi, Manado

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada Program IPPW Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: nensi.runturambi@gmail.com

Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id

: 19 Juli 2022

Disetujui diterbitkan

: 28 September 2022

ABSTRACT

This research aims to analyze the effectiveness of public services at the Manado City Land Office. The analytical method used in this research is quantitative analysis with a descriptive approach. The results of Kantah Manado City's research get a "B" service quality with a "Good" performance category, which means that the effectiveness of community satisfaction from the results of public services from July to December 2021 is categorized as "Good". Even though the results of the community's assessment of public services in Kantah Manado City are good, strategies and efforts from service providers are still needed to improve the three service elements that get bad and bad scores and maintain or improve the service elements that are already good to be very good ideal assessments. The conclusion of Kantah Manado's research based on the Community Satisfaction Index using an assessment of 9 elements of public service getting a score of 77.61 with a good performance category and service quality "B" but still needs strategies and efforts from service providers to improve the three service elements that get bad and poor scores. good and maintain or improve the service elements that are already good into an ideal assessment of very good.

Keywords: Effectivity; Public Service; Manado City Land Office

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Manado. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil Penelitian Kantah Kota Manado mendapatkan mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja “Baik” yang artinya efektivitas kepuasan masyarakat dari hasil pelayanan publik sejak bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2021 terkategori “Baik”. Meskipun hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantah Kota Manado sudah baik, masih diperlukan strategi dan upaya dari penyelenggara layanan untuk memperbaiki tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tidak baik dan kurang baik serta mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang sudah baik menjadi penilaian ideal sangat baik. Kesimpulan penelitian Kantah Manado berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan penilaian 9 unsur pelayanan publik mendapatkan nilai 77,61 dengan kategori kinerja baik dan mutu pelayanan “B” tetapi masih diperlukan strategi dan upaya dari penyelenggara layanan untuk memperbaiki tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tidak baik dan kurang baik serta mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang sudah baik menjadi penilaian ideal sangat baik.

Kata kunci : Efektivitas; Pelayanan Publik; Kantor Pertanahan Manado

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan isu strategis dan sensitif seiring semakin kritisnya masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kesadaran masyarakat mengenai hak untuk menerima pelayanan publik yang lebih baik menjadi *trigger* bagi para penyelenggara publik untuk memperbaiki stigma negatif yang selama ini melekat di masyarakat. Kritik tajam yang semakin sering disampaikan oleh masyarakat menggencarkan iklim perubahan, sehingga para penyelenggara publik baik swasta maupun pemerintah, terus berupaya meningkatkan nilai kepatuhan terhadap Standar Pelayanan (SP) untuk menunjukkan efektivitas kerja yang baik.

Bentuk dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif adalah dengan melaksanakan reformasi birokrasi pertamanya di lingkungan instansi pemerintah. Reformasi birokrasi tersebut bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Hal tersebut sejalan dengan dengan salah satu tujuan pelayanan publik yang termaktub dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik yaitu memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Lemahnya pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik selama ini membuat banyak celah dalam pelaksanaannya, oleh sebab itu saat ini seluruh instansi pemerintah dituntut untuk menerapkan reformasi birokrasi khususnya bagi instansi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan publik. Salah satu instansi yang mengusung dan mengengung-dengungkan penerapan reformasi birokrasi adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kemen ATR/BPN). Sebagai instansi vertikal, Kemen ATR/BPN menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pertanahan dan tata ruang mulai dari tingkat pusat sampai ke daerah. Secara kewenangan Kementerian melaksanakan fungsi di tingkat Pusat, Kantor Wilayah di tingkat Provinsi dan Kantor Pertanahan (Kantah) di tingkat Kabupaten/Kota. Pelaksanaan reformasi birokrasi

di lingkungan Kemen ATR/BPN dikuatkan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Permen ATR/BPN RI) Nomor 27 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Pelayanan publik di bidang pertanahan menjadi isu yang strategis karena semua kegiatan pembangunan dan aktivitas masyarakat berlangsung di atas tanah. Tanah dalam hal ini sebagaimana yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 (UUPA) yaitu tanah sebagai permukaan bumi yang penggunaannya dibutuhkan sebagai sebagai tempat permukiman, perdagangan, pertanian, industri, transportasi, jasa, rekreasi dan lain-lain. Berbeda dengan Penggunaan tanah di desa, penggunaan dan pemanfaatan tanah di perkotaan selalu dinilai dari sisi ekonomi (Darmawan, 2003). Akibatnya layanan pertanahan di perkotaan lebih berpotensi menimbulkan konflik dan benturan kepentingan. Kemen ATR/BPN menyadari hal tersebut, oleh sebab itu saat ini secara bersinambungan terus mengupayakan pembenahan dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data laporan tahunan Ombudsman tahun 2019, laporan pengaduan masyarakat tertinggi adalah di bidang Agraria/Pertanahan yaitu sebesar 15,83%, diikuti pengaduan terkait Kepegawaian sebesar 13,71% dan terkait Pendidikan sebesar 12,04%. Selain itu laporan masyarakat ke Ombudsman terkait Agraria/Pertanahan tertinggi adalah dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang mencapai 50% pada tahun 2019.

Sebaran pengaduan pelayanan publik terbanyak secara nasional dari data Ombudsman tahun 2019, peringkat pertama ada di Ombudsman Pusat dengan jumlah 1.723 aduan, peringkat kedua perwakilan Jakarta Raya sebanyak 551 aduan dan peringkat ketiga Provinsi Sulawesi Utara (Prov. Sulut) dengan jumlah pengaduan sebanyak 512 aduan. Sejalan dengan hal tersebut, sesuai data Ombudsman tahun 2020, Badan Pertanahan Nasional menduduki posisi pengaduan tertinggi ketiga dengan persentasi 10,01% setelah pemerintah daerah 39,59 % dan kepolisian 11,34%.

Berdasarkan data tersebut layanan pertanahan telah menjadi isu nasional dan menjadi atensi khusus bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara khususnya Kota Manado. Dalam hal instansi pemerintah di Kota Manado yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap isu pelayanan pertanahan adalah Kantah Kota Manado.

Pelayanan Pertanahan yang saat ini diterapkan di Kantah Kota Manado terdiri atas 2, yaitu pelayanan langsung kepada masyarakat dan pelayanan elektronik berbasis digital. Layanan elektronik bertujuan untuk mencegah praktek percaloan dan pungutan liar yang juga menjadi isu dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu diharapkan masyarakat dapat menerima pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Namun dari kedua jenis layanan yang dihadirkan oleh Kantah Kota Manado belum serta merta menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh sebab itu untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik di Kantah Kota Manado, perlu dilakukan pengukuran efektivitas pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 (PermenPanRB 14/2017) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan 9 unsur yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan, bagaimana efektivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Manado?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Manado.

Manfaat Penelitian

1. Penelitian dapat memberikan gambaran seberapa efektif pelayanan publik di Kantor Pertanahan secara khusus.

2. Sebagai evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kota Manado dalam mengemban tugas sebagai penyelenggara publik dan menjadi masukan untuk memperbaiki pelayanan publik yang kurang dengan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.
3. Bagi masyarakat di Kota Manado khususnya dapat memberikan informasi terkait pelayanan pertanahan dan menjadi kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Manado

METODE PENELITIAN

Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui 3 (tiga) kegiatan yaitu:
 - a) Melalui kuesioner dengan format *google form* yang linknya telah dikirimkan kepada responden;
 - b) Wawancara dengan beberapa responden menggunakan kuesioner ;
 - c) Observasi kegiatan pelayanan publik di Kantah Kota Manado.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen yang telah dipublikasi seperti:
 - a) Dokumen peraturan perundang-undangan yang menyangkut Standar Prosedur pelayanan;
 - b) Karya ilmiah berupa jurnal, thesis, artikel dan dan buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian bertempat di Kantah Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara, dan dilaksanakan sejak tanggal 2 Mei sampai dengan 10 Juni 2022.

Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif. menurut Sugiyono (2017), Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan situasi dan keadaan yang ada sebagai hasil pengolahan data angka dalam penelitian.

Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. Populasi dalam penelitian ini semua masyarakat yang telah menerima layanan di Kantah Kota Manado selama bulan Juli hingga Desember Tahun 2021 yakni 1.251 orang dengan jumlah jenis layanan yang diterima sebanyak 4.310, terdiri dari 1.162 layanan langsung dan 3.148 layanan melalui kuasa Perorangan dan/atau jasa Notaris/PPAT. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

dimana:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = margin error yang ditoleransi sebesar 10%

sehingga:

$$n = \frac{1.251}{(1 + (1251 \times 0,1^2))}$$

$$n = \frac{1.251}{(1 + (1251 \times 0.01))}$$

$$n = 92,59$$

Berdasarkan jumlah kuesioner yang terisi diperoleh jumlah responden sebanyak 101 orang dari jumlah 72 responden yang mengisi *google form* dan 29 wawancara/kuesioner langsung. Dari jumlah tersebut, Peneliti mengambil 100 responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yakni:

1. Mengekstrak data dari sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) di Kantah Kota Manado untuk mendapatkan data dan nomor telepon penerima layanan sepanjang bulan Juli hingga Desember tahun 2021 ;
2. Menyebarakan kuesioner melalui media sosial *WhatsApp* dengan link *google form: bit.ly/3usoJC1*. Link survei tersebut mulai dibuka sejak tanggal 3 Mei – 10 Juni 2022. Dari jumlah 150 orang penerima layanan di Kantah Kota Manado yang mempunyai nomor

WhatsApp, hanya 72 penerima layanan yang bersedia menjadi responden. Format *google form* yang disebarakan terdiri dari; prolog kuesioner, identitas responden, karakteristik responden, jenis layanan yang diterima, pernyataan yang menjadi indikator survei dan bagian penutup kuesioner dapat dilihat pada lampiran 11.

3. Menyebarakan kuesioner/wawancara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantah Kota Manado dengan lebih dulu mewawancarai untuk mengetahui apakah pernah menerima layanan pertanahan di bulan Juli sampai Desember tahun 2021. Berdasarkan kuesioner/wawancara langsung diperoleh jumlah responden sebanyak 29 orang.

Konsep Pengukuran Indikator

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman masyarakat yang telah menerima layanan di Kantah Kota Manado. Adapun pelayanan publik akan diukur menggunakan sembilan unsur berdasarkan PermenPanRB 14/2017 dengan mengembangkan dan mengklasifikasikan sembilan unsur tersebut menjadi 29 indikator. Indikator pada setiap unsur penelitian yang diteliti tidak sepenuhnya sama dengan penelitian sebelumnya karena berbeda waktu, tempat dan jenis pelayanan. Selanjutnya indikator yang digunakan Peneliti untuk menjaring jawaban responden di Kantah Kota Manado adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan
 1. Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan.
 2. Petugas melakukan verifikasi/Pemeriksaan berkas dan langsung memberitahu jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas permohonan.
 3. Ketersediaan Informasi mengenai syarat permohonan melalui Media Informasi dan publik.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 4. Tersedia standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik.
 5. Akses mendapatkan Informasi Prosedur Layanan Pertanahan Cepat dan Mudah.
 6. Tersedia Sistem Antrian.
 7. Sistem Antrian mencerminkan keadilan pelayanan.
- c. Waktu Penyelesaian

8. Penyelesaian sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP).
9. Petugas memberikan informasi mengenai waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
 10. Tersedianya Media informasi tentang biaya pengurusan sertifikat.
 11. Pembayaran sesuai dengan yang tercantum dalam surat perintah setor (SPS).
 12. Transparansi Biaya Oleh Petugas tanpa Pungli.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 13. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 14. Kemudahan dan kesesuaian Produk Layanan Elektronik (Hanya diisi oleh Mitra kerja seperti admin PPAT, Bank, Instansi terkait, dl)
- f. Kompetensi Pelaksana
 15. Adanya Kejelasan dan Kepastian petugas Pelayanan
 16. Petugas Mengetahui dengan jelas Pemohon yang akan dihadapi
 17. Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai oleh petugas
 18. Layanan Prima oleh admin pelayanan Elektronik (Dikhususkan bagi mitra kerja seperti admin PPAT/Notaris, Admin /Operator Bank, Admin Instansi terkait Pengguna layanan Elektronik dl)
- g. Perilaku Pelaksana
 19. Petugas bersikap ramah dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pada saat melayani Pemohon
 20. Petugas selalu ada di Tempat
 21. Petugas sopan dalam bertutur kata dengan pemohon
- h. Pengaduan
 22. Tersedia media pengaduan, petugas pelayanan pengaduan dan sarana pengaduan (diisi jika pernah menerima layanan Pengaduan)
 23. Kompetensi pelayanan petugas pengaduan saat menerima pengaduan (diisi jika pernah menerima layanan Pengaduan)
- i. Sarana dan Prasarana
 24. Adanya Fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik
 25. Peralatan komputer meja dan kursi tertata dengan baik
 26. Tersedianya mesin EDC (mesin pembayaran elektronik) sebagai alat pembayaran PNPB

27. Tersedia ruang bermain untuk anak, dan ruang laktasi, tempat fotocopy, kantin
28. Tersedia ruang tunggu yang nyaman
29. Tersedia Sarana dan Prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus

Selanjutnya, ke 29 indikator tersebut dinilai berdasarkan kriteria penilaian dari nilai sangat baik, kurang baik dan tidak baik.

Analisis Data

Metode analisis data menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pengukuran menggunakan Skala Likert bertujuan untuk menentukan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang dibuat Peneliti, dengan cara memilih salah satu kriteria jawaban yang tersedia. Dibagian akhir kuesioner, Peneliti memberikan pertanyaan terbuka berupa kesan singkat dan saran responden untuk pelayanan publik di Kantah Kota Manado.

Peneliti menggunakan 9 unsur pelayanan publik yang diatur dalam PermenPanRB 14/2017 yaitu: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis layanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan dan (9) sarana prasarana. 9 unsur tersebut dikembangkan menjadi 29 indikator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Wilayah Penelitian

Kota Manado merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Utara yang terletak di teluk Manado dan dikelilingi barisan perbukitan dan pegunungan dengan wilayah pesisir yang sebagian besar merupakan hasil reklamasi pantai. Secara geografis Kota Manado berada diantara 1° 30' - 1° 40' Lintang utara dan 124° 40' - 126°50' Bujur Timur dengan batas-batas wilayah yaitu:

Sebelah utara : Kabupaten Minahasa Utara
Sebelah timur : Kabupaten Minahasa dan dan Kabupaten Minahasa;
Sebelah Selatan : Kabupaten Minahasa;
Sebelah Barat : Laut Sulawesi.



Gambar 1. Peta Kota Manado
(Kantor Pertanahan Kota Manado, 2022)

Kantor Pertanahan Kota Manado

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantah (Permen ATR/BPN 17/2020), Pasal 18 berbunyi: “Kantah adalah instansi vertikal kementerian agraria dan tata ruang/badan pertanahan nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional”. Struktur organisasi Kantah terdiri seorang pejabat administrator dan enam pejabat Pengawas yang masing-masing membawahi kelompok jabatan fungsional.

Jumlah pegawai di Kantah Kota Manado sebanyak 80 pegawai, terdiri dari 31 pegawai ASN definitif, 11 CASN dan 38 Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). Penyebaran pegawai ASN dan PPNPN di Kantah Kota Manado menyesuaikan kebutuhan masing-masing bagian/seksi dengan memperhatikan jenis pekerjaan operasional administrasi dan pelayanan publik. Penempatan pegawai untuk fungsi operasional administrasi berada di Subbag TU. Sedangkan untuk tugas dan fungsi pelayanan publik ada di masing-masing seksi.

Analisis Efektivitas Pelayanan Publik

Penilaian pelayanan publik di Kantah Kota Manado dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan berdasarkan kepuasan masyarakat. Melalui kuesioner masyarakat berkesempatan menilai seberapa efektif pelayanan yang diberikan dari jenis layanan pertanahan yang pernah diterima. Penilaian dalam penelitian ini menggunakan 9 Unsur PerMenpanRB 14/2017 dengan 29 indikator yang relevan dengan pelayanan.

Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Tabel 1. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pertama Persyaratan

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden				Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB		
1	Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan.	58	41	0	1	356	
2	Petugas melakukan verifikasi/Pemeriksaan berkas dan langsung memberitahu jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas permohonan	65	32	2	1	361	87,75
3	Ketersediaan Informasi mengenai syarat permohonan melalui Media Informasi dan publik	41	55	4	0	337	
Jumlah		164	128	6	2	1054	

Sumber: Ditolah dari Data Primer, 2021

Data skor pada Tabel 1 menunjukkan bahwa secara umum unsur penilaian persyaratan dari 3 indikator dinilai sangat baik, dengan nilai SKM 87,75. Dalam hal ini penyelenggara publik telah menerapkan sistem kehati-hatian ditunjukkan dengan tingginya kriteria penilaian responden pada unsur persyaratan khususnya pada indikator kedua yaitu verifikasi/pemeriksaan berkas sebelum didaftarkan, yakni diisi oleh 65 orang responden. Selain itu petugas loket juga semakin aktif menginformasikan kepada masyarakat mengenai syarat ketentuan dokumen yang didaftarkan.

Demikian juga dengan publikasi keterbukaan informasi mengenai persyaratan layanan sudah SB karena tersedia dalam bentuk manual berupa brosur dan spanduk. Selain secara manual, untuk mempermudah masyarakat mengakses persyaratan kapan saja dan dimana saja, Kemen ATR/BPN telah memberikan kemudahan untuk mengakses informasi mengenai persyaratan layanan secara digital melalui aplikasi sentuh tanahku dan media sosial *facebook* dan *instagram*. Masyarakat yang langsung datang ke Kantah juga dapat melihat persyaratan melalui layar videotron yang tersedia di lobi pelayanan. Namun demikian terhadap 3 indikator masih ada 4 responden yang memberikan penilaian KB pada indikator ketiga dan masing-masing 1 responden berpendapat TB pada indikator pertama dan kedua.

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan dan menjadi standard bagi pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan

pada indikator ke-7 dinilai dengan kategori sangat baik karena standar prosedur layanan terdokumentasi secara terbuka untuk publik. Sistem keterbukaan publik telah memberikan kesempatan bagi masyarakat yang pernah menerima layanan untuk menjadi kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan.

Tabel 2. Penilaian masyarakat terhadap Unsur Kedua Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden				Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB		
4	Tersedia standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik	48	49	3	0	345	
5	Akses mendapatkan Informasi Prosedur Layanan Pertanahan Cepat dan Mudah	52	45	3	0	349	87,25
6	Tersedia Sistem Antrian	45	53	2	0	343	
7	Sistem Antrian mencerminkan keadilan pelayanan	61	37	2	0	359	
Jumlah		206	184	10	0	1396	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2021

Total skor unsur ke 2 pada Tabel 2 menunjukkan responden memberikan penilaian SB dengan nilai SKM 87,25. Dari jumlah indikator pada unsur ke-2, persentasi penilaian terbaik ada pada indikator ke-4 dengan jumlah 61 responden yang menilai kriteria antrian telah mencerminkan keadilan pelayanan karena antrian teratur, sesuai nomor urut dan tertib tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Selain itu 52 responden menilai akses mendapatkan informasi prosedur layanan pertanahan cepat dan mudah. Penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku oleh masyarakat menjadi salah satu terobosan di lingkungan Kemen ATR/BPN untuk memberikan kemudahan informasi layanan kepada masyarakat dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke Kantah.

Unsur Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari jumlah 9 unsur, waktu penyelesaian berada pada peringkat kinerja ke 8 dan posisi pertama kinerja KB dengan SKM 67,50 seperti ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian masyarakat terhadap Unsur Ketiga Waktu Penyelesaian

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden				Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB		
8	Petugas memberikan informasi mengenai waktu Penyelesaian	1	87	9	3	286	
9	Waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP)	23	32	20	25	253	67,50
Jumlah		24	119	29	28	539	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2021

Tabel 3 merupakan representasi kinerja penyelenggara publik dari aspek waktu penyelesaian produk layanan. Informasi mengenai waktu penyelesaian layanan dari penyelenggara layanan kepada masyarakat pada indikator ke-8 mendapatkan penilaian B dari 87 responden. Namun penilaian tersebut tidak sinkron dengan realisasi pada indikator ke-9 dimana 20 responden menjawab KB dan 25 responden TB.

Penyelesaian pekerjaan erat hubungannya dengan sistem dan ketersediaan jumlah pegawai yang ada di Kantah Kota Manado. Dari hasil pengamatan Peneliti, mekanisme pelayanan dilakukan melalui 2 cara yaitu pelayanan melalui loket layanan dan layanan elektronik. Pelayanan langsung melalui loket terdiri atas *front office* dan *back office*. *Front office* adalah para petugas loket yang bertugas berhadapan dengan masyarakat untuk kegiatan verifikasi berkas atau kegiatan pra pendaftaran dan penyerahan berkas selesai dan pelayanan *back office* adalah bagian yang menyelenggarakan proses jalannya berkas permohonan yang diterima oleh *front office*. Dari hasil pengamatan pekerjaan *back office*, keterlambatan penyerahan sertipikat disebabkan karena faktor internal dan eksternal.

Faktor eksternal terjadi pada saat petugas *back office* menemukan adanya kekurangan dan ketidaksesuaian substansi pada dokumen yang didaftarkan, sehingga berkas permohonan harus dikembalikan kepada pemohon. Pengembalian berkas tidak serta merta menutup berkas di sistem akibatnya penyelesaian pekerjaan bergantung pada waktu pengembalian berkas dari Pemohon ke petugas layanan. Sedangkan faktor internal yang nampak, jumlah berkas yang masuk melebihi jumlah petugas pengolah berkas.

Berdasarkan 12 jenis layanan yang terjaring dari penilaian responden, terdapat 10 jenis layanan yang tidak sesuai SP dengan jumlah responden 51 orang dan 8 layanan sesuai SP dengan responden sebanyak 49 orang, seperti dapat dilihat dari Tabel 14. Jenis layanan yang sesuai SP yaitu: 1) pemberian hak, 2) pengecekan sertipikat, 3) PTPK, 4) peralihan hak, 5) roya, 6) pemisahan, 7) hak tanggungan serta 8) Pertimbangan Teknis Pertanahan. Sedangkan jenis layanan yang tidak sesuai SP hampir semua kegiatan kecuali pengecekan sertipikat dan hak tanggungan elektronik.

Unsur Biaya/Tarif

Secara umum standar tarif layanan pertanahan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional. Unsur ke-4 bertujuan untuk menjadi evaluasi kualitas pelayanan publik terhadap adanya budaya suap dan pungutan liar untuk mempercepat pelayanan (Mulyadi, 2018). Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4 menyatakan penilaian responden pada unsur ke-4 SB dengan nilai SKM 86,50.

Tabel 4. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Keempat Biaya/Tarif

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden				Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB		
10	Tersedianya Media informasi tentang biaya pengurusan sertifikat	51	38	7	4	336	
11	Pembayaran sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Perintah Setor (SPS)	63	34	2	1	359	86,50
12	Transparansi Biaya Oleh Petugas tanpa Pungutan Liar (Pungli)	53	42	1	4	344	
Jumlah		167	114	10	9	1039	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2021

Ketiga indikator pada Tabel 4 yakni, informasi biaya layanan, kesesuaian pembayaran dengan bukti yang dibayarkan dan transparansi biaya oleh petugas tanpa pungli menunjukkan kepuasan sebagian besar responden terhadap penerapan unsur ke-4.

Sistem pengendalian internal di Kantah Kota Manado nampak dari adanya *banner* dan spanduk anti pungli atau suap di areal parkir dan layanan loket serta terbentuknya Tim *Whistle Blowing System* (WBS). Selain itu penyediaan 3 mesin *Elektronik Data Capture* (EDC) dan penunjukan bank terdekat adalah bagian keseriusan Kantah untuk mencegah adanya pungli. Fakta bahwa masih ada 10 responden yang memberikan penilaian KB dan 9 responden menilai TB pada ketiga indikator tersebut sepatutnya menjadi evaluasi bagi para petugas loket secara khusus dan penyelenggara layanan secara umum. Tranparansi mengenai biaya menjadi sangat penting agar tidak ada dugaan penyalahgunaan kewenangan dalam hal tarif/biaya pengurusan layanan pertanahan.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan merupakan *output* dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Hasil penilaian unsur ke-5 berada pada posisi kedua kinerja KB setelah unsur waktu penyelesaian dengan SKM 69,75. Pada Tabel 16, indikator ke 13 menunjukkan 56 responden menilai SB dan 37 responden menilai B. Penilaian responden menunjukkan, petugas selalu mencetak tanda terima setelah pembayaran dan petugas memastikan tanda terima Penyelesaian ditandatangani oleh Pemohon. Senada dengan indikator 13, indikator ke 14 juga terdapat 36 responden menilai SB dan 22 responden menilai B, 3 responden menilai KB dan 2 TB. Penilaian unsur ke-5 menjadi kurang karena terdapat 42 responden yang abstain atau tidak menilai yakni 2 responden dari indikator ke 13 dan 41 responden dari indikator ke 14. Dilihat dari jumlah karakteristik responden dan pembahasan mengenai lingkup penerima layanan elektronik yang terbatas pada mitra kerja BPN, dapat disimpulkan alasan responden tidak menjawab karena belum pernah menerima layanan elektronik.

Tabel 5. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Kelima Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden					Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB	ABS		
13	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	56	37	3	2	2	343	
14	Kemudahan dan kesesuaian Produk Layanan Elektronik (Hanya diisi oleh Mitra kerja seperti admin PPAT, Bank, Instansi terkait, dll)	36	22	2	0	40	214	69,75
Jumlah		92	59	5	2	42	557	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2021

Penerapan 5 jenis layanan elektronik di Kantah Kota Manado memangkas jalur pungli dan percaloan karena sifatnya *pair to pair*, yang artinya setiap kegiatan layanan langsung selesai pada saat mitra kerja melakukan pembayaran nilai PNBP sesuai SPS. Kemungkinan waktu penyelesaian untuk jenis layanan elektronik bisa lebih cepat dibandingkan jenis pelayanan langsung melalui loket Kantah, karena proses pelayanannya tidak bergantung kepada penyelenggara pelayanan publik melainkan kepada kapan mitra kerja melakukan pembayaran. Semakin cepat waktu

pembayaran akan semakin cepat pula produk layanan diterima oleh masyarakat. Namun saat ini layanan elektronik belum dapat diakses secara bebas oleh masyarakat umum karena untuk sementara jenis layanan elektronik hanya melalui mitra kerja, sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan layanan tersebut harus berhubungan dengan PPAT.

Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Tabel 17 menunjukkan dari jumlah 4 indikator, unsur ke-6 mendapatkan nilai SKM 78,50 karena mendapatkan respon SB dan B dari sebagian besar responden. Sesuai dengan penilaian responden, penyelenggara layanan rata-rata fokus dengan masyarakat saat menerima layanan, meskipun ada 10 responden lain yang menilai KB dan TB pada indikator angka 15,16 dan 17. Demikian halnya dengan indikator ke 18, sebanyak 32 responden menilai SB dan 25 responden menilai B, masing-masing 1 responden menjawab KB dan TB, dan 41 responden tidak menjawab.

Tabel 6. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Keenam Kompetensi Pelaksana

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden					Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB	ABS		
15	Adanya Kejelasan dan Kepastian petugas Pelayanan	53	45	0	2	0	349	
16	Mengetahui dengan jelas Pemohon yang akan dihadapi	57	39	1	3	0	350	
17	Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai oleh petugas	55	41	3	1	0	350	78,50
18	Layanan Prima oleh admin pelayanan Elektronik (Dikhususkan bagi mitra kerja)	32	25	1	1	41	206	
Jumlah		197	150	5	7	41	1255	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2021

Sesuai hasil pengamatan di *back office* dan *front office*, yang menjadi penanggung jawab petugas loket pelayanan yaitu Kasubag TU dan Kepala Seksi PHP. Berdasarkan informasi dari Kasubag TU, penunjukan petugas loket dilakukan secara aklamasi berdasarkan

penilaian pimpinan dengan memperhatikan latar belakang dan kemampuan verbal dari pegawai yang ada dan sampai saat ini belum ada pelatihan khusus untuk meningkatkan performa dan ketrampilan petugas loket.

Peran serta pimpinan dalam penentuan petugas layanan tidak bertolak belakang dengan teori yang ada, karena menurut Mulyadi (2018) dalam hal peningkatan kualitas layanan kompetensi pelaksana benar menjadi sangat penting, namun peran serta dari pimpinan juga tidak kalah penting dalam mencapai kualitas layanan yang diharapkan. Dengan kata lain, seorang pemimpin dalam melaksanakan fungsi manajerialnya menurut Allen (1963) dalam Mulyadi (2018) terkait dengan *leading function* atau fungsi memimpin, yaitu seorang pemimpin harus mampu berupaya untuk memberikan bimbingan, pembinaan, pengarahan dan pemotivasian dan melakukan komunikasi yang efektif dalam mewujudkan *individual performance* yang baik bagi pencapaian tujuan organisasi.

Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pada unsur ke-7 dari jumlah 3 indikator, sebanyak 147 responden menilai B, 136 responden menilai SB dan 17 responden KB, dengan nilai SKM 85 kinerja baik. Dari hasil pengamatan Tabel 18 indikator ke 19 menunjukkan masih ada 9 responden yang mengalami ketidakramahan petugas, pada indikator ke 20 masih ada 7 responden yang mengalami Petugas datang terlambat tanpa ada keterangan dan tanpa permintaan maaf dan pada indikator ke 21 terdapat seorang responden yang pernah menerima layanan dengan nada, volume suara dan raut wajah yang tidak ramah.

Hasil penilaian unsur ke-7 harus dipertahankan sambil mengevaluasi hal-hal yang perlu diperbaiki untuk pelayanan yang lebih baik. Salah satu upaya yang dapat ditempuh yaitu dengan melaksanakan internalisasi secara berkala tentang etika pelayanan publik kepada seluruh pegawai, agar semua pegawai memiliki pemahaman yang sama tentang bagaimana merefleksikan hal baik/buruk, benar/salah yang harus dilakukan, dan bagaimana melakukan sesuai yang baik atau benar (Mulyadi, 2018).

Tabel 7. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Ketujuh Perilaku Pelaksana

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden				Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB		
19	Petugas bersikap ramah dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pada saat melayani Pemohon	16	75	9	0	307	
20	Petugas selalu ada di Tempat	61	32	7	0	454	85,00
21	Petugas sopan saat bertutur kata dengan pemohon	59	40	1	0	358	
Jumlah		136	147	17	0	1019	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2022

Hasil penilaian unsur ke-7 harus dipertahankan sambil mengevaluasi hal-hal yang perlu diperbaiki untuk pelayanan yang lebih baik. Salah satu upaya yang dapat ditempuh yaitu dengan melaksanakan internalisasi secara berkala tentang etika pelayanan publik kepada seluruh pegawai, agar semua pegawai memiliki pemahaman yang sama tentang bagaimana merefleksikan hal baik/buruk, benar/salah yang harus dilakukan, dan bagaimana melakukan sesuai yang baik atau benar (Mulyadi, 2018).

Unsur Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Unsur ke- 8 merupakan unsur dengan penilaian terendah dengan perolehan SKM sebesar 63,26 dan kinerja tidak baik. Dari 2 indikator terdapat 37 responden tidak menjawab, yakni dari indikator 22 sebanyak 17 responden dan indikator 23 sebanyak 20 responden. Sedangkan jumlah yang menjawab dengan kriteria penilaian B sebanyak 84 responden, SB sebanyak 49 responden, KB sebanyak 27 responden dan 3 responden menjawab KB.

Tabel 8. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Kesembilan Pengaduan

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden					Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB	ABS		
22	Tersedia media pengaduan, petugas pelayanan pengaduan dan sarana pengaduan	4	51	26	2	17	223	
23	Kompetensi pelayanan petugas pengaduan saat menerima pengaduan (Diisi jika pernah menerima layanan Pengaduan)	45	33	1	1	20	282	63,26
Jumlah		49	84	27	3	37	505	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2022

Layanan pengaduan merupakan kontrol dari pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kantah Kota Manado. Mekanisme pengaduan

dapat dilakukan secara tertulis berupa surat pengaduan atau secara lisan melalui petugas penerima layanan pengaduan. Kantah Kota Manado dalam hal ini mengakomodir pengaduan langsung melalui petugas khusus pengaduan dan atau melalui media lain seperti; kotak pengaduan, Aplikasi Laport, *WhatsApp*, website atau melalui media sosial resmi Kantah Kota Manado. Sesuai hasil wawancara saat pengisian kuesioner, seorang responden yang menjawab KB pada indikator ke 23 menyatakan petugas pengaduan di hanya berada di tempat saat ada pengaduan dan sangat tidak dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat.

Penilaian responden yang menjawab TB dan KB pada unsur ke-8 sepatutnya menjadi perhatian karena merupakan bentuk kritik dari masyarakat atas penanganan pengaduan di Kantah Kota Manado. Hasil pengamatan menunjukkan tersedia loket pengaduan namun belum ada petugas pengaduan yang secara spesifik menangani pengaduan masyarakat, karena pada saat pengaduan yang menghadapi hanya koordinator atau ditangani langsung oleh pejabat struktural.

Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Berdasarkan Tabel 20 SKM yang diperoleh pada unsur ke-9 sejumlah 80,50 dengan kinerja baik.

Kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pendukung layanan tergambar dari jawaban unsur ke-9, dimana dari enam indikator, yakni indikator ke 24 sampai indikator ke 29, sebagian besar menjawab SB dan B. Diantara keenam indikator tersebut, berdasarkan penilaian responden, indikator ke 29 mendapatkan respon KB tertinggi sebanyak 70 disusul secara berturut-turut, indikator ke 27 sebanyak 7 responden, indikator ke 26 sebanyak 3 responden dan indikator ke 28 sebanyak 2 responden. Tidak hanya mendapatkan penilaian KB pada unsur ketujuh masih ada 4 responden yang memberikan tanggapan TB pada indikator ke 29,

2 responden pada indikator 27 dan seorang responden pada indikator ke 28. Jawaban pada responden terkorelasi dengan hasil pengamatan terkait ketersediaan fasilitas pendukung yang ada, karena untuk pembayaran elektronik masih menggunakan security dan belum ada petugas khusus. Selain itu di Kantah Kota Manado belum tersedia kantin dan tempat fotocopy sehingga untuk penerima layanan yang ingin duduk bersantai sambil menunggu layanan atau perlu memperbanyak dokumen masih harus keluar areal kantor untuk mendapatkan fasilitas tersebut. Sebagaimana indikator ke 29, lobi yang menjadi ruang tunggu juga belum representatif karena tidak menyediakan bacaan koran dan belum tersedia loket layanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus.

Tabel 9. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Kesembilan Sarana dan Prasarana

No Indikator	Indikator Penilaian	Jawaban Responden				Total Skor	SKM
		SB	B	KB	TB		
24	Adanya Fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik	64	36	0	0	364	
25	Peralatan komputer meja dan kursi tertata dengan baik	63	37	0	0	363	
26	Tersedianya mesin EDC (mesin pembayaran elektronik) sebagai alat pembayaran PNPB	2	95	3	0	299	
27	Tersedia ruang bermain untuk anak, dan ruang laktasi, tempat fotocopy, kantin	46	45	7	2	335	80,50
28	Tersedia ruang bermain untuk anak, dan ruang laktasi, tempat fotocopy, kantin	50	47	2	1	346	
29	Tersedia Sarana dan Prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus	1	25	70	4	223	
Jumlah		226	285	82	6	1930	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2022

Rekapitulasi

Rekapitulasi nilai rata-rata pada ke-9 unsur nampak seperti ditunjukkan tabel 10. Dari rekapan tersebut, terdapat 6 unsur layanan publik dengan kinerja baik dan mutu pelayanan B yaitu: 1) unsur persyaratan, 2) sistem mekanisme dan prosedur, 3) biaya/tarif, 4) perilaku pelaksana, 5) sarana dan prasarana dan, 6) kompetensi pelaksana. Dua unsur lainnya mendapatkan penilaian kinerja kurang baik dan 1 unsur kinerja tidak baik. Hasil penilaian SKM yang mendapatkan nilai kinerja kurang baik dengan

mutu pelayanan C yaitu unsur: 1) produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 69,75; dan 2) unsur waktu penyelesaian dengan nilai 67,5. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai kinerja tidak baik dengan mutu pelayanan D ada pada unsur pengaduan dengan nilai terendah 63,26.

Tabel 10. Rekapitulasi Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Kantah Kota Manado

No	Unsur Pelayanan	Total Skor Indikator	Jumlah Nilai	NRR per Unsur	SKM	Kinerja	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	1.054	351,33	3,51	87,75	Baik	B	1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.396	349,00	3,49	87,25	Baik	B	2
3	Waktu penyelesaian	539	269,50	2,70	67,50	Kurang Baik	C	8
4	Biaya/Tarif	1.039	346,33	3,46	86,50	Baik	B	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	537	278,50	2,79	69,75	Kurang Baik	C	7
6	Kompetensi pelaksana	1.255	313,75	3,14	78,50	Baik	B	6
7	Perilaku Pelaksana	1.019	339,67	3,40	85,00	Baik	B	4
8	Pengaduan	595	252,50	2,53	63,26	Tidak Baik	D	9
9	Sarana dan Prasarana	1.930	321,67	3,22	80,50	Baik	B	5

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2022

Setelah mendapatkan nilai SKM per unsur, maka untuk menghitung IKM secara keseluruhan, terlebih dahulu dihitung jumlah tertimbang setiap unsur dengan mengalikan nilai rata-rata unsur dengan nilai tertimbang 0,11 seperti hitungan pada Lampiran 12. Hasil setiap unsur dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks sebesar 3,1045. Nilai total indeks kemudian dikalikan dengan 25 sebagai angka dasar, menjadi 77,61.

Tabel 11. Rekapitulasi Skor Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantah Kota Manado

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang	IKM
1	Persyaratan	3,51	0,3865	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,49	0,3839	
3	Waktu penyelesaian	2,70	0,2965	
4	Biaya/Tarif	3,46	0,3810	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,79	0,3064	77,61 (Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,14	0,3451	
7	Perilaku Pelaksana	3,40	0,3736	
8	Pengaduan	2,53	0,2778	
9	Sarana dan Prasarana	3,22	0,3538	
Jumlah			3,1045	

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil interpretasi konversi nilai IKM sebesar 77,61 pada Tabel 4, maka Kantah Kota Manado mendapatkan mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja “Baik” yang artinya efektivitas kepuasan masyarakat dari hasil pelayanan publik sejak bulan Juli

sampai dengan Desember Tahun 2021 terkategori “Baik”. Meskipun hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantah Kota Manado sudah baik, masih diperlukan strategi dan upaya dari penyelenggara layanan untuk memperbaiki tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tidak baik dan kurang baik serta mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang sudah baik menjadi penilaian ideal sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Efektivitas pelayanan publik di Kantah Kota Manado berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan penilaian 9 unsur pelayanan publik mendapatkan nilai 77,61 dengan kategori kinerja baik dan mutu pelayanan B.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka yang perlu ditingkatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Manado sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi dan upaya perbaikan/pembenahan terhadap 3 unsur pelayanan publik yaitu: 1) Spesifikasi jenis layanan, 2) waktu penyelesaian dan 3) pengaduan yang mendapatkan nilai kurang baik dan tidak baik serta meningkatkan atau mempertahankan unsur pelayanan publik yang kinerjanya sudah baik;
2. Menganalisis beban kerja dengan jumlah pegawai yang tersedia untuk dapat mencari jalan keluar apabila terdapat kekurangan jumlah pegawai;
3. Menata kembali penyebaran jumlah pegawai yang ada dengan kebutuhan kerja setiap bagian/seksi agar dapat mengakomodir pekerjaan layanan yang padat.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, Edy. 2003. Teori dan Kajian Ruang Publik Kota. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mulyadi, Deddy. 2018. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit: Alfabeta. Bandung.