

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA PENDAFTARAN  
TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM RANGKA  
PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR  
(Aplikasi pendekatan *Importance Performance Analysis*)**

**COMMUNITY SATISFACTION ANALYSIS OF COMPLETE SYSTEMIC  
LAND REGISTRATION (PTSL) PARTICIPANTS IN THE FRAMEWORK  
OF IMPROVING THE PERFORMANCE OF THE LAND OFFICE OF  
LAMPUNG TIMUR REGENCY  
(Application of *Importance Performance Analysis* approach)**

**Marfita Fendriyani, Bambang Suhada, Afdal Mazni**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, 34111, Indonesia

E-mail: [ifita.ceria@gmail.com](mailto:ifita.ceria@gmail.com)

[basucpc@gmail.com](mailto:basucpc@gmail.com)<sup>2</sup>

[masdulhaq@gmail.com](mailto:masdulhaq@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui tingkat kepuasan peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman-Berry (dalam Arief, 2007:135), yaitu sebagai berikut: dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*). Populasi didalam penelitian ini adalah peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu metode *purposive sampling*. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan pada strata, random, atau daerah, tetapi didasarkan pada tujuan tertentu. Didapatlah sebanyak 40 orang responden yang diminta untuk mengisi instrumen penelitian yang berisi 20 atribut pelayanan. Kemudian dianalisis melalui *Importance Performance Analysis (IPA)*, diperoleh nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 80,40%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap 20 atribut kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sudah menunjukkan hasil yang baik. Namun, masih ada satu atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan karena berada pada Kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran ini dinilai mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Adapun atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut mampu memberikan kepercayaan.

**Kata Kunci:** kepuasan masyarakat, *Importance, Performance Analysis*

*Abstract*

*The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the level of satisfaction of participants in Complete Systematic Land Registration (PTSL) from 5 (five) dimensions of service quality according to Zeithmal Parasuraman-Berry (in Arief, 2007: 135), namely as follows: dimensions of reliability (reliability), dimensions of responsiveness (responsiveness), dimensions of assurance (assurance), dimensions of empathy (empathy), dimensions of physical evidence (tangible). The population in this study are participants in the 2021 Complete Systematic Land Registration (PTSL). The sampling technique in this study is the purposive sampling method. This is done by taking subjects not based on strata, random, or regions, but based on certain goals. There were 40 respondents who were asked to fill in the research instrument which contained 20 service attributes. Then analyzed through *Importance Performance Analysis (IPA)*, the value of the*

*respondent's level of conformity was 80.40%. This shows that the performance of the Land Office of East Lampung Regency on 20 service quality attributes in carrying out Complete Systematic Land Registration (PTSL) services has shown good results. However, there is still one attribute that needs to be prioritized for improvement because it is in Quadrant A. Attributes in this quadrant are considered to have a high level of importance but their performance level is still low. The attribute that is the priority for improvement is the attribute that is able to provide trust.*

**Keywords:** *community satisfaction, Importance, Performance Analysis*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Dalam rangka tertib administrasi pertanahan untuk memberikan kepastian hukum bagi rakyat perlu diselenggarakan percepatan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kantor Pertanahan sebagai ujung tombak perpanjangan tangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di tiap Provinsi di seluruh Indonesia bertanggung jawab atas terselenggaranya pendaftaran tanah di tiap kabupaten melalui PTSL.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk. Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan adalah suatu upaya memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen dengan penyampaian yang sesuai dengan harapan dari konsumen (Tjiptono, 2007). Pelayanan yang berkualitas perusahaan-perusahaan tersebut dimaksudkan sebagai upaya untuk memenuhi harapan dari konsumen. Kantor Pertanahan sebagai satu-satunya lembaga (monopoli) dalam memberikan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) juga dituntut untuk dapat memberikan

pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan serta memuaskan mereka, sehingga Kantor Pertanahan akan memiliki citra yang baik di mata konsumen.

Menurut Kotler Pemberian pelayanan yang berkualitas dan memuaskan perlu dilakukan terus-menerus, walaupun pengaduan yang masuk ke perusahaan rendah. (Kartika,EW, dan TS. Kaihatu, 2008: 3).

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi factor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Importance Performance Analisis (IPA) digunakan untuk menguji ada atau tidaknya kesenjangan (gap) antara harapan konsumen dengan Persepsi dalam variabel yang dianalisis. (Andy Irawan, Suharto, dan Bambang Suhada, 2021)

Atas latar belakang tersebut, penelitian ini diberi judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan

Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi pendekatan Importance Performance Analysis)”

### **Perumusan Masalah**

Bagaimana dimensi kehandalan (reliability) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur?

Bagaimana dimensi daya tanggap (responsiveness) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur?

Bagaimana dimensi jaminan (assurance) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur?

Bagaimana dimensi empati (empathy) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur?

Bagaimana dimensi bukti fisik (tangible) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur?

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dimensi kehandalan (reliability) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur.

Untuk mengetahui dimensi daya tanggap (responsiveness) kualitas pelayanan yang diterima pemohon

(peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur.

Untuk mengetahui dimensi jaminan (assurance) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur.

Untuk mengetahui dimensi empati (empathy) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur.

Untuk mengetahui dimensi bukti fisik (tangible) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) PTSL di Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur.

### **Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari proses pembelajaran dari kampus serta menambah wawasan dan pengetahuan terutama mengenai metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai kepuasan masyarakat peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan upaya melakukan peningkatan pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kajian Literatur**

#### **Pengertian Kinerja**

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Notoatmodjo bahwa kinerja tergantung pada kemampuan pembawaan (ability), kemampuan yang dapat dikembangkan (capacity), bantuan untuk terwujudnya performance (help), insentif materi maupun nonmateri (incentive), lingkungan (environment), dan evaluasi (evaluation). Kinerja dipengaruhi oleh kualitas fisik individu (ketrampilan dan kemampuan, pendidikan dan keserasian), lingkungan (termasuk insentif dan noninsentif) dan teknologi.

Secara umum kinerja (performance) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Robbins (2001) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Bastian (2001) menyatakan bahwa, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Anwar Prabu Mangkunegara (2000) berpendapat bahwa, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya Seymour (1991), kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan-pelaksanaan tugas yang dapat diukur. Kinerja sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

Byar dan Rue (1984) mendefinisikan kinerja merupakan derajat penyelesaian tugas yang menyertai pekerjaan seseorang. Kinerja adalah yang merefleksikan seberapa baik seseorang individu memenuhi permintaan pekerjaan.

Dari definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Kinerja seseorang dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat melampaui peran atau target yang ditentukan sebelumnya.

#### **Kepuasan Masyarakat (customer satisfaction)**

##### **a. Pengertian Kepuasan Masyarakat (customer satisfaction)**

Agar perusahaan dapat berkembang dan berhasil bersaing dengan perusahaan lainnya, maka perusahaan harus dapat menangkap apa-apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen dengan hasil yang memuaskan. Kepuasan seseorang

belum tentu kepuasan yang dirasakan oleh orang lain. "Customer satisfaction is interpreted as a post-consumption evaluation of the company, brand or offering, depending on the perceived value, quality, and expectations held by consumers". (Iglesias, et al 2019:3) yang maksudnya adalah kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai sebuah evaluasi diri dari perusahaan atas penawaran pelayanan yang telah diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan, nilai, dan kualitas yang diinginkan oleh konsumen

Customer satisfaction atau kepuasan pelanggan merupakan perbandingan dari hasil kerja atau pelayanan yang diterima oleh konsumen dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen. Seharusnya pelayanan yang diterima sama dengan harapan konsumen dan akan lebih baik jika melebihi ekspektasi dari konsumen.. (Juliyani, M. G. E. et al 2021) "Customer satisfaction is an actual concept and is widely discussed through company management research However" (Suharto, et al 2019 :1) yang berarti betapa pentingnya kepuasan pelanggan ini, secara konsep dan secara luas selalu dibahas dalam penelitian manajemen perusahaan.

Mengukur Kepuasan Menurut Kotler (2003:72) ada beberapa kepuasan pelanggan/ konsumen dapat diukur dengan cara yakni: pemberian masukan dan saran, melakukan survey kepuasan dari pelanggan, mengadakan pembeli bayangan, dan melakukan Analisa pelanggan yang tidak melakukan

pembelian kembali.

## **Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Menurut KBBI, Pelayanan adalah kegiatan untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Kotler (dalam Siti Juriyah 2018:36) menjelaskan bahwa "A Service is any act or performance that one party can offer to another that's basically impalpable and doesn't affect in the power of anything. Its product may or may not be tied no physical product". Pelayanan adalah kegiatan yang dapat dirasakan manfaatnya, yang bentuknya dapat berupa barang fisik maupun non fisik.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan terdiri atas 5 (lima) komponen. (Tjipjono, 2014:282) Komponen tersebut sebagai berikut:

- 1). Keandalan (reliability) Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dengan tepat dan akurat.
- 2) Daya Tanggap (responsiveness) Yaitu Sebuah kemampuan untuk memberikan respon pelayanan dengan cepat, tepat, dan penyampaian informasi yang dapat dipahami dengan baik oleh konsumen.

- 3) Jaminan (assurance)

Kemampuan karyawan dalam hal komunikasi, kompetensi, sopan santun, kredibel dalam rangka untuk membangkitkan rasa percaya dan nyaman bagi pelanggan terhadap perusahaan/institusi.

- 4) Bukti Langsung (tangible)

Kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya di tengah-tengah masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana fisik yang dapat digunakan oleh masyarakat selama memperoleh layanan.

5) Empati (empathy) Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang tulus, nyaman, dan khusus bagi konsumen, sehingga konsumen merasa bahwa dirinya adalah special.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu Teknik untuk menganalisa data-data yang digunakan mengidentifikasi kegiatan apa saja yang harus ditampilkan dan dilaksanakan oleh organisasi

untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. IPA menguji apakah ada atau

tidaknya kesenjangan antara Harapan dengan Persepsi dalam variable yang dianalisis. (Yulianti, D., et al 2019: 3)

Analisis ini untuk membandingkan hasil tingkat kepentingan hasil dari penilaian konsumen dan tingkat hasil kerja atau hasil pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Nilai dari tingkat kesesuaian ini dapat menjadi acuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

Untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan digunakan skala likert.

Tingkat kepentingan ( <i>importance</i> )		Tingkat kinerja ( <i>performance</i> )	
Skala	Arti	Skala	Arti
1	Tidak Penting	1	Tidak Baik
2	Kurang Penting	2	Kurang Baik
3	Cukup Penting	3	Cukup Baik
4	Penting	4	Baik
5	Sangat Penting	5	Sangat Baik

Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dihitung dengan rumus :

$$TKI = \frac{\sum xi}{\sum yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Xi : nilai kinerja

Yi : nilai kepentingan

*Importance Performance Analysis (IPA)* disajikan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram kartesius dari

*importance performance matrix* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan dalam menterjemahkan data. Menurut Supranoto (dalam Hastan Mattanete 2008).

Rumus menghitung rata-rata penilaian tingkat kinerja (*performance*) :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

Rumus menghitung rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) :

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana :

$\bar{x}$  : adalah nilai rata-rata tingkat kinerja

$\bar{y}$  : adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan

$n$  : adalah jumlah responden

Kemudian menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk tiap item atribut dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{N}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{N}$$

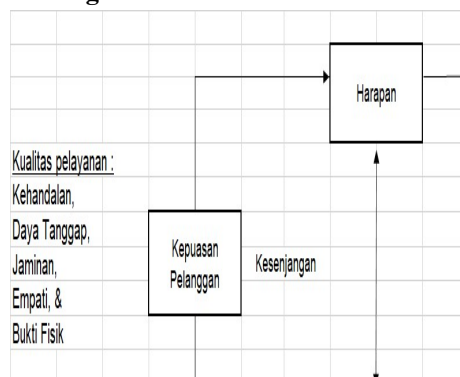
Selanjutnya nilai-nilai yang sudah diperoleh diplotkan pada empat bagian pada diagram kartesius dengan dibantu aplikasi SPSS.

#### 4. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

PTSL dilaksanakan atas amanat Permen ATR/BPN RI no. 1/2017, yakni proses pendaftaran tanah pertama kali yang dilaksanakan secara serentak di seluruh NKRI atas bidang-bidang tanah dengan dalam satu wilayah desa/kelurahan.

Melalui program PTSL ini, pemerintah berusaha mewujudkan jaminan kepastian hukum atas tanah yang dimiliki masyarakat secara cepat, adil, merata dan terbuka serta akuntabel, sehingga kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dapat meningkatkan.

#### Kerangka Pemikiran



#### METODE

##### Desain

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif yang penelitian dengan menguraikan dan menggambarkan sifat dan karakteristik dari data-data atau variable yang ada lalu menjelaskan dengan apa adanya tentang suatu variabel.

#### PENELITIAN

##### Penelitian

#### Populasi dan Teknik Sampling Populasi

Sugiyono (2016:119) Populasi adalah kumpulan seluruh obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

#### Sampel

Sampel merupakan dari populasi. (Sugiyono, 2016:120). Pada penelitian ini sampel yang diambil adalah peserta PTSL tahun 2021 pada Kantor Pertanahan Kab, Lampung Timur dengan jumlah 40 responden.

#### Teknik Sampling

Pada penelitian ini, teknik sampel menggunakan metode purposive sampling. Hal ini dilaksanakan melalui cara mengambil subjek bukan didasarkan pada strata, random, atau daerah, tapi didasarkan pada tujuan tertentu.

#### Definisi Operasional Variabel

1. Keandalan/ reliability  
 Keandalan yaitu kemampuan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat dan cepat sesuai harapan peserta.
2. Daya tanggap/ responsiveness  
 Daya tanggap yaitu suatu kemampuan pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur untuk memberikan pelayanan dan menangani keluhan.
3. Jaminan/assurance  
 Jaminan merupakan kemampuan pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur dalam memberikan rasa aman, bebas dari resiko, atau bahaya kepada peserta.
4. Empati/emphaty  
 Empati merupakan perhatian secara individu pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur kepada peserta.
5. Bukti fisik/tangible  
 Bukti fisik meliputi penampilan fisik, perlengkapan karyawan, dan layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Data Primer

Menurut Putro (2016: 22) data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung atau dari sumber pertama. Data primer dapat berbentuk pendapat dari individu atau kelompok atau hasil pengujian dari suatu objek. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan

untuk mendapatkan data primer antara lain:

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui komunikasi antar dua orang untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian.

#### b. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah cara memperoleh data-data dengan memberikan pertanyaan dan pernyataan untuk dijawab oleh responden. (Sugiyono, 2016: 142). Kuesioner menggunakan skala likert berikut ini:

Tabel 3.1 Skala Likert

Skala	Arti
1	tidak puas/penting
2	Kurang puas/penting
3	Cukup puas/penting
4	puas/penting
5	Sangat puas/penting

#### 2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua. Putro (2016: 23) mendefinisikan data sekunder sebagai data yang diperoleh oleh orang atau lembaga lain yang telah dikumpulkan oleh mereka.

#### 3. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menghitung tingkat kevalidan alat ukur yang digunakan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pelanggan. pada penelitian ini Uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Setiap soal di-uji kevalidannya. Hasil dari pengujian dibandingkan dengan r tabel |  $df = n-k$  dengan tingkat kesalahan 5%. Jika r tabel kurang dari r hitung maka butir soal dinyatakan valid.

#### 4. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas juga dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Uji reliabilitas bertujuan menghitung keandalan dari alat ukur dalam penggunaan untuk berulang-ulang.

Uji reliabilitas dilaksanakan secara bersama-sama terhadap semua pertanyaan. Jika nilai alpa lebih dari 0.60, maka dinyatakan reliabel.

#### 4. Instrument Penelitian

Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen

No.	Daftar pertanyaan	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )					Tingkat Kepuasan ( <i>Performace</i> )				
<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>											
1	Kejelasan persyaratan administrasi layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Kejelasan prosedur layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Waktu penyelesaian layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Kejelasan biaya pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>											
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Pegawai siap membantu bila pelanggan mengalami kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>											
9	Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

10	Hasil (produk/jasa) pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Pegawai yang memberikan pelayanan ahli dalam bidangnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Mampu memberikan kepercayaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>										
13	Pegawai menanyakan keinginan/maksud pemohon/customer yang baru datang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Pegawai menerapkan salam, senyum, dan sapa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Kepekaan memperhatikan saran dan kritik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Pelayanan tidak memandang status	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>										
17	Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Tersedia brosur dan sarana petunjuk informasi tentang proses pendaftaran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Mushola dan Toilet yang bersih dan wangi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Pegawai berpenampilan rapi dan profesional	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**F. Teknik Analisa Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisa dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Analisis di sini membandingkan antara tingkat kepentingan (importance) dari suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan pelaksanaan atau kinerja (performance) yang dirasakan oleh pengguna layanan. Langkah-langkah dari analisa data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variable pengamatan. Menentukan variable-variabel apa saja yang akan diukur, kemudian diturunkan menjadi berbagai atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pelanggan.
2. Pembobotan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan.
3. Mengukur tingkat kesesuaian Pengukur tingkat kesesuaian antara penilaian terhadap kepuasan/kinerja (X) dan penilaian terhadap tingkat kepentingan (Y) atribut-atribut yang diukur dengan rumus :

$$TKi = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan :

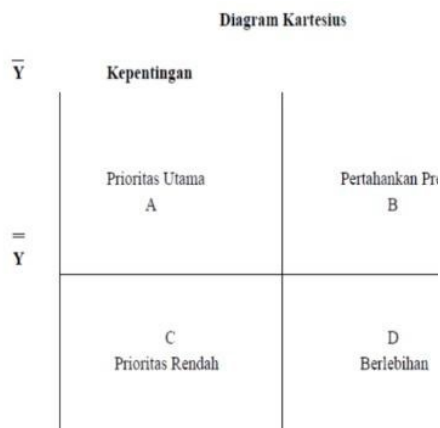
- TKi : Tingkat kesesuaian responden
- Xi : Skor penilaian kinerja/realita perusahaan
- Yi : Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

Selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan item dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \quad \dots\dots\dots \text{rata-rata tingkat kinerja}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{N} \quad \dots\dots\dots \text{rata-rata tingkat kepentingan}$$

4. Membuat diagram kartesius Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius, kemudian dianalisa hasil dari masing-masing kuadran pada diagram ini.



Berdasarkan diagram tersebut maka dapat dilakukan interpretasi dan analisa dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Kuadran A (Prioritas utama)**

Atribut dimensi kualitas pelayanan pada kuadran ini memiliki sangat penting, akan tetapi dalam pelaksanaannya tingkat kinerja masih belum memuaskan.

**b. Kuadran B (Pertahankan prestasi)**

Pada kuadran ini, atribut-atribut kualitas pelayanan mempunyai tingkat kinerja yang telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan

**c. Kuadran C (Prioritas rendah)**

Atribut yang ada pada kuadran ini dianggap sebagai atribut dengan kualitas pelayanan yang kurang penting atau rendah pengaruhnya

**d. Kuadran D**

Atribut pada Kuadran D bermakna atribut memiliki tingkat kepuasan atau kinerja yang tinggi, tetapi tingkat kepentingannya rendah.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Tabel 4.1. Hasil uji validitas variabel kepentingan (*Importance*)

Tabel 4.2 Hasil uji validitas variable kinerja (*performance*)

ATRIBUT	TOTAL	KET.
1	.556**	Valid
2	.550**	Valid
3	.692**	Valid
4	.622**	Valid
5	.699**	Valid
6	.556**	Valid
7	.699**	Valid
8	.692**	Valid
9	.622**	Valid

10	.550**	Valid
11	.550**	Valid
12	.556**	Valid
13	.692**	Valid
14	.622**	Valid
15	.699**	Valid
16	.622**	Valid
17	.550**	Valid
18	.556**	Valid
19	.692**	Valid
20	.699**	Valid
Pearson Correlation	1	
Sig. (2-tailed)		
N	40	

ATRIBUT	TOTAL	KET.
1	.813**	Valid
2	.978**	Valid
3	.951**	Valid
4	.936**	Valid
5	.949**	Valid
6	.914**	Valid
7	.861**	Valid
8	.965**	Valid
9	.739**	Valid
10	.396*	Valid
11	.932**	Valid
12	.890**	Valid
13	.868**	Valid
14	.851**	Valid
15	.851**	Valid
16	.953**	Valid
17	.852**	Valid
18	.954**	Valid
19	.792**	Valid
20	.858**	Valid
Pearson Correlation	1	
Sig. (2-tailed)		

N 40

Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Hasil Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
kepentingan (Importance)	.914	20	Reliabel
kinerja (performance)	.982	20	Reliabel

Sumber : SPSS

Tabel 4.4 Tingkat kesesuaian kualitas di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur

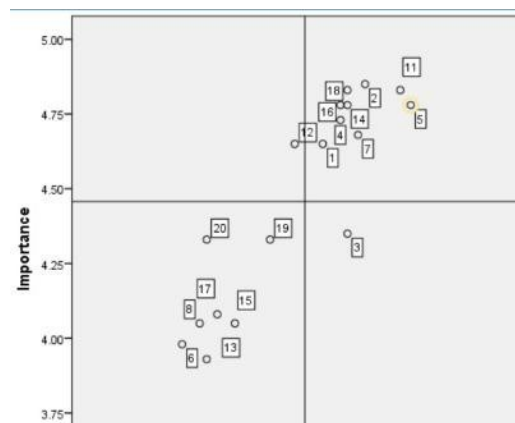
No.	Atribut	Tingkat Kesesuaian
<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>		
1	Kejelasan persyaratan administrasi layanan	91,19
2	Kejelasan prosedur layanan	77,72
3	Waktu penyelesaian layanan	94,27
4	Kejelasan biaya pelayanan	77,78
<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>		
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	89,60
6	Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	81,13
7	Pegawai siap membantu bila pelanggan mengalami kesulitan	86,13
8	Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	83,44
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>		
9	Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan	63,49
10	Hasil (produk/jasa) pelayanan	91,71
11	Pegawai yang memberikan pelayanan ahli dalam bidangnya	79,79
12	Mampu memberikan kepercayaan	89,31

<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>		
13	Pegawai menanyakan keinginan/maksud pemohon/customer yang baru datang	84,08
14	Pegawai menerapkan salam, senyum, dan sapa	78,31
15	Kepekaan memperhatikan saran dan kritik	85,55
16	Pelayanan tidak memandang status	77,78
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>		
17	Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman	68,91
18	Tersedia brosur dan sarana petunjuk informasi tentang proses pendaftaran	93,08
19	Mushola dan Toilet yang bersih dan wangi	88,54
20	Pegawai berpenampilan rapi dan profesional	76,30
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>82,90</b>

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan pada table 4.4 tersebut, dapat diketahui secara umum dari keseluruhan atribut pada dimensi kualitas pelayanan belum ada yang memiliki tingkat kesesuaian 100%, artinya bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur belum ada yang memenuhi harapan peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) secara tepat. Akan tetapi, dilihat secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur sudah masuk dalam kategori baik yakni dengan nilai 80,40%.

Selanjutnya hasil plotting kedalam *Importance and Performance Matrix* adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 *Importance and Performance Matrix* kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur

Keterangan :

- 1) Kejelasan persyaratan administrasi layanan
- 2) Kejelasan prosedur layanan
- 3) Waktu penyelesaian layanan
- 4) Kejelasan biaya pelayanan

- 5) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- 6) Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- 7) Pegawai siap membantu bila pelanggan mengalami kesulitan
- 8) Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
- 9) Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan
- 10) Hasil (produk/jasa) pelayanan
- 11) Pegawai yang memberikan pelayanan ahli dalam bidangnya
- 12) Mampu memberikan kepercayaan
- 13) Pegawai menanyakan keinginan/maksud pemohon/customer yang baru datang
- 14) Pegawai menerapkan salam, senyum, dan sapa
- 15) Kepekaan memperhatikan saran dan kritik
- 16) Pelayanan tidak memandang status
- 17) Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman
- 18) Tersedia brosur dan sarana petunjuk informasi tentang proses pendaftaran
- 19) Mushola dan Toilet yang bersih dan wangi
- 20) Pegawai berpenampilan rapi dan profesional

Berdasarkan gambar terlihat bahwa masing-masing atribut dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang dianalisa tersebar menjadi empat bagian yaitu: Kuadran A (prioritas utama), Kuadran B (pertahankan prestasi), Kuadran C (prioritas rendah), dan Kuadran D (berlebihan). Adapun interpretasi dari diagram tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)  
Atribut dimensi kualitas pelayanan pada kuadran ini memiliki sangat penting, akan tetapi dalam pelaksanaannya tingkat kinerja masih belum memuaskan.  
Atribut pada kuadran ini dianggap sangat berpengaruh kinerjanya terhadap kepuasan peserta PTSL. Oleh sebab itu, perlu prioritas utama dalam menangani permasalahan yang ada pada kuadran ini, karena jika tidak segera ditindaklanjuti akan menimbulkan ketidakpuasan pada peserta PTSL, yang akhirnya dapat menimbulkan masalah yang lebih besar atau upaya perbaikan yang diperlukan akan semakin besar. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu :
  - a. Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan (9)
  - b. Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman (17)
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)  
Pada kuadran ini, atribut-atribut kualitas pelayanan mempunyai tingkat kinerja yang telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan peserta Pendaftaran Tanah

Sistematis Lengkap (PTSL), untuk itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu :

- a. Kejelasan prosedur layanan (2)
- b. Kejelasan biaya pelayanan (4)
- c. Hasil (produk/jasa) pelayanan (10)
- d. Pegawai yang memberikan pelayanan ahli dalam bidangnya (11)
- e. Waktu penyelesaian layanan (14)
- f. Pelayanan tidak memandang status (16)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut yang ada pada kuadran ini dianggap sebagai atribut dengan kualitas pelayanan yang kurang penting atau rendah pengaruhnya bagi peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Tingkat kepentingan yang rendah pada kuadran ini, sehingga prioritasnya juga rendah. Meskipun demikian, atribut pada kuadran ini harus tetap dikelola dengan baik agar peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tetap merasnyaman dalam proses

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pengolahn data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 82,90%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap 20 atribut kualitas pelayanan dalam

pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu :

- a. Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (6)
- b. Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan (8)
- c. Mampu memberikan kepercayaan (12)
- d. Pegawai menanyakan keinginan/maksud pemohon/customer yang baru datang (13)
- e. Mushola dan Toilet yang bersih dan wangi (19)
- f. Pegawai berpenampilan rapi dan professional (20)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut pada Kuadran D bermakna atribut memiliki tingkat kepuasan atau kinerja yang tinggi, tetapi tingkat kepentingannya rendah. Dalam penelitian ini atribut yang berada pada kuadran ini hanya satu yaitu :

- a. Pegawai menerapkan salam, senyum, dan sapa (3). melaksanakan pelayanan PTSL sudah menunjukkan hasil yang baik.

2. Dapat diketahui ada atribut yang menjadi prioritas perbaikan karena berada pada Kuadran A. Karena atribut yang berada pada kuadran ini dinilai mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Adapun atribut yang berada di kuadran A adalah :

- a. Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan
  - b. Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman
3. Didapatkan beberapa atribut pada kuadran B. Atribut-atribut di sini kualitas pelayanan mempunyai tingkat kinerja yang telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan. Adapun atribut yang berada pada kuadran B adalah berikut ini :
- ✓ Kejelasan prosedur layanan
  - ✓ Kejelasan biaya pelayanan
  - ✓ Hasil (produk/jasa) pelayanan
  - ✓ Pegawai yang memberikan pelayanan ahli dalam bidangnya
  - ✓ Waktu penyelesaian layanan
  - ✓ Pelayanan tidak memandang status

### **Saran**

Adapun saran yang bisa diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini ialah:

- a. Dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*) harus selalu di tingkakan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan peserta/pemohon sehingga peserta/pemohon merasa puas.
- b. Atribut – atribut yang masuk dalam prioritas usulan perbaikan (kuadran A) agar segera ditindaklanjuti, karena atribut -atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi pedagang tetapi kinerjanya masih rendah. Penelitian

ini terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan, antara lain :

- 1) Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan, hal ini sangat perlu diperbaiki agar Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur memperoleh citra baik di tengah masyarakat. Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan dapat ditempuh dengan cara melakukan evaluasi secara berkala atas proses pemberian layanan, melakukan upgrading kualitas SDM dengan melaksanakan training dan refreshing, kemudian memacu para pegawai untuk meningkatkan kinerja dengan pemberian reward dan punishment.
- 2) Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman juga merupakan hal yang penting dan tak boleh luput dari perhatian dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur sebagai salah satu kantor pelayanan. Tanpa adanya ruang tunggu, bisa mengurangi nilai plus dari perkantoran. Hal ini tentu akan menimbulkan keluhan dari klien ataupun konsumen. Maka, menciptakan ruang tunggu yang nyaman adalah hal yang perlu. Inilah beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam menciptakan desain ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan :

- Model atau desain untuk ruang tunggu bisa disesuaikan dengan konsep kantor. Jika kantor berkonsep minimalis maka ruang tunggu pun tidak harus memakan lahan terlalu banyak. Cukup dengan mengaplikasikan konsep minimalis yang nyaman dan tidak terlalu ramai dengan berbagai benda.
  - Warna, untuk menghilangkan stigma ruang tunggu yang membosankan, sebaiknya padu padankan warna sedemikian rupa agar terlihat lebih menarik. Bisa dengan menerapkan warna abu atau putih pada dinding sebagai dasar dan dibeberapa poin diberikan sentuhan warna-warna cerah seperti hijau muda atau kuning yang terkesan memberikan semangat.
  - Furnitur, pemilihan furnitur yang tidak terlalu memakan tempat namun memiliki daya tampung yang banyak. Kursi-kursi yang empuk dengan sandaran bisa menjadi pilihan. Jika kantor tidak terlalu besar bisa ditempatkan *sofa set* beserta *coffee table* yang bisa memunculkan suasana hangat dan *homey*.
  - Fasilitas Pendukung, untuk membuat klien atau konsumen tidak merasa jenuh sebaiknya ditempatkan *tv cabinet* yang selain berfungsi untuk memberikan hiburan atau tontonan juga bisa dijadikan tempat untuk meletakkan majalah maupun koran. Bisa juga menempatkan brosur atau profil kantor di bagian bawah *tv cabinet* yang bisa dibaca kapanpun.
  - Aksesoris Untuk Desain Ruang Tunggu, Penambahan aksesoris bisa mempercantik ruang tunggu sehingga lebih nyaman bagi para tamu ataupun klien. Seperti vas bunga, dispensenser air minum, dan berbagai pajangan pendukung lainnya.
- c. Atribut – atribut yang masuk dalam kuadran B yang telah sesuai dengan harapan konsumen perlu untuk tetap dipertahankan dan bila perlu untuk ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Iglesias, O., Markovic, S., & Rialp, J. 2019. How does sensory brand experience influence brand equity? Considering the roles of

- customer satisfaction, customer affective commitment, and employee empathy. *Journal of Business Research*, 96, 343-354.
- Irawan, A., Suharto., & Suhada, B. (2021). PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI LINGGA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 1-16.
- Juariyah, Siti. 2018. Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, Lampung: Universitas Lampung.
- Kartika, EW, & Kaihatu, TS, (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 2(2), 45-57
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Klaten: PT. Intan Sejati
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
- Juliyani, M. G. E., Noor, M., & Suharto, S. (2021). PENGARUH KEANDALAN (RELIABILITY), KEPUASAN NASABAH (CUSTOMER SATISFACTION), DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KOTA METRO LAMPUNG. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 134-145.
- Putro, E, W. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Suharto, Ngaliman, & Bambang Satriawan. (2019). Measurment Of Costumer Satisfaction Using Self-Management and Emotional Intelegence. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(8) 1-7
- Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjipjono, Chandra. 2014. Pemasaran Jasa. Prinsip Penerapan Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Yulianti, D., Mazni, A., & Suhada, B. (2021). STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS PURWOSARI KECAMATAN METRO UTARA KOTA METRO DENGAN PENDEKATAN

IMPORTANCE  
PERFORMANCE  
*Management*, 2(1), 35-47

ANALYSIS. *SIMPLEX*:  
*Journal of Economic*