

Kuesioner Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Berikan tanda **Cheklis (✓)** pada kolom yang anda pilih sesuai dengan pengalaman anda atas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Keterangan :

TB : Tidak Baik KB : Kurang Baik N : Netral B : Baik SB : Sangat Baik

| No. | Pernyataan | Kinerja / Persepsi Masyarakat | | | | | Harapan Masyarakat | | | | | Masukan/Saran anda (Jika diperlukan) |
|------------------------|--|-------------------------------|----|---|---|----|--------------------|----|---|---|----|---|
| | | TB | KB | N | B | SB | TB | KB | N | B | SB | |
| Kesederhanaan | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Persyaratan pengurusan sertipikat tidak memberatkan | | | | | | | | | | | |
| 2 | Proses peningkatan hak tidak berbelit-belit | | | | | | | | | | | |
| Kejelasan | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan | | | | | | | | | | | |
| 4 | Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan | | | | | | | | | | | |
| 5 | Adanya aturan pelayanan pertanahan yang jelas | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit | | | | | | | | | | | |
| 7 | Ada kuitansi kejelasan biayan sertipikat | | | | | | | | | | | |
| 8 | Mengetahui bahwa biaya BPHTB diluar biaya sertipikasi | | | | | | | | | | | |
| Kepastian Waktu | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu | | | | | | | | | | | |
| 10 | Lamanya waktu pengecekan bidang tanah pada peta sesuai dengan ketentuan | | | | | | | | | | | |
| 11 | Waktu proses penggantian buku tanah yang hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku | | | | | | | | | | | |
| 12 | Penyelesaian sertipikat prona tepat waktu | | | | | | | | | | | |
| 13 | Jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta prona | | | | | | | | | | | |

| No. | Pernyataan | Persepsi Masyarakat | | | | | Harapan Masyarakat | | | | | Masukan/Saran anda (Jika diperlukan) |
|-----------------------|--|---------------------|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Akurasi | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Pengukuran luas tanah yang tepat dan benar | | | | | | | | | | | |
| 15 | Petugas pengukur tanah selalu melibatkan tetangga sebagai saksi untuk batas - batas tanah sebelah menyebelah | | | | | | | | | | | |
| Keamanan | | | | | | | | | | | | |
| 16 | BPN dalam mengeluarkan sertifikat tanah budel mempertimbangkan seluruh ahli warisnya (yang berhak) | | | | | | | | | | | |
| 17 | Penerbitan sertipikat oleh kantor pertanahan sesuai dengan permohonan masyarakat yang berhak (Tidak Ganda) | | | | | | | | | | | |
| Tanggung Jawab | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Petugas selalu memenuhi janjinya | | | | | | | | | | | |
| 19 | Mengetahui jelas siapa petugas yang akan dihadapi | | | | | | | | | | | |
| 20 | Adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat | | | | | | | | | | | |
| 21 | Masyarakat tidak pernah menanggung kesalahan petugas ukur | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Kelengkapan Sarana dan Prasarana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kemudahan Akses | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Letak / lokasi Kantor Pertanahan strategis dan mudah dijangkau masyarakat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Petugas senyum dalam melayani | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Petugas selalu ada di tempat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Petugas serius dalam melayani | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kenyamanan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Tata halaman kantor asri dan bersih, | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | Ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Perbedaan Sifat dan Karakteristik Sektor Pemerintah / Publik dengan Sektor Swasta

| No | Perbedaan | Sektor Pemerintah / Publik | Sektor Swasta |
|----|----------------------------|---|---|
| 1. | Tujuan dan Motif | <ul style="list-style-type: none"> • Nonprofit motive • memiliki tujuan sosial • Pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya • Kewajiban membayar, contoh : pajak | <ul style="list-style-type: none"> • Memaximumkan laba/profit motive • Tujuan Privat, pribadi/internal perusahaan |
| 2. | Sumber Pendanaan | Pajak, Retribusi, utang, obligasi pemerintah, laba BUMN/BUMD, penjualan aset negara, dsb. | <ul style="list-style-type: none"> • Pembiayaan Internal : modal sendiri laba ditahan, penjualan aktiva berdasarkan kepada kebijakan dewan direksi • Pembiayaan Eksternal : Utang Bank, Obligasi, penerbitan saham. |
| 3. | Pertanggung jawaban | Dasar Hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, dan Pertanggungjawaban kepada masyarakat (publik) dan parlemen (DPR/MPR) | Pertanggungjawaban kepada pemilik perusahaan, pemegang saham dan eksternal terdiri dari Bank, kreditor, serikat buruh, pemerintah, pemasok, distributor, pelanggan, masyarakat, serikat dagang dan pasar modal. |
| 4. | Struktur Organisasi | Birokratis, Kaku dan Hierarkis | Fleksibel, datar, piramid, lintas fungsional, dsb. |
| 5. | Karakteristik dan Anggaran | <ul style="list-style-type: none"> • Terbuka untuk umum • Murah, gratis golongan masyarakat bawah | <ul style="list-style-type: none"> • Ada yang tertutup untuk umum/khusus publik • Kualitas bersaing sehingga standar tinggi. |
| 6. | Sistem Akuntansi | Cash accounting Dituntut untuk akuntabel kepada publik | Accrual accounting Akuntabel pada kalangan terbatas (limited shareholders) |
| 7. | Bentuk | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan administrasi dan perijinan, contoh : imigrasi, SIM. • Pelayanan umum, contoh : Pelayanan transportasi, penyediaan listrik, air bersih, pendidikan, kesehatan, penyediaan energi, dll. • Pelayanan Publik, contoh : Penjara, Dinas Pertanahan kepemilikan tanah dalam menerbitkan Sertipikat, layanan komunikasi, penarikan pajak. | Rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta, perbankan swasta, manufacture swasta, dsb. |

| | | | |
|----|----------|---|--|
| 8. | Cakupan | Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD | Luas dan tersebar dalam negeri, luar negeri, pusat, daerah, atau terbatas di satu wilayah saja. |
| 9. | Hambatan | <p>Problem yang dihadapi multi dimensi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah. • Pelayanan pemerintah seburuk apapun kinerjanya, tidak mengenal istilah bangkrut. • Organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities (persoalan internal organisasi) artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya. Lebih buruk lagi sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Akibatnya citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelolaan pelayanan. • Karakteristik pelayanan pemerintah sebagian besar bersifat monopoli, sehingga tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar dan menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. | <ul style="list-style-type: none"> • Beradaptasi dengan perkembangan tuntutan harapan pelanggan yang semakin mengglobal. • Tuntutan perkembangan teknologi dan arus globalisasi, persaingan semakin tinggi dan standard pelayanan semakin tinggi. • Perbedaan budaya disebabkan karakter pelanggan masyarakat global. |

Sumber : Rahmayanty, N., (2010) Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu, Yogyakarta