

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP ADMINISTRASI
PERTANAHAN PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR
KOTA BANJARBARU**

Lisnawati¹, Abdul wahid², Murdiansyah herman³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, 16120155

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, 1115036001

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, 1109127301

E-mail: lisna.lw98@gmail.com

ABSTRAK

LISNAWATI, NPM. 16120155 “Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Pertanahan Pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru”. Bimbingan Bapak Drs. H. Abdul Wahid, M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP sebagai Co Pembimbing. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan publik dengan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori pelayanan publik dari Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yaitu terdapat indikator yang dapat mengukur pelayanan publik yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dan untuk mengukur administrasi pertanahan menggunakan PP No. 24 Tahun 1997 dengan indikator Pendaftaran akta, Pendaftaran hak, Pembuatan Sertifikat tanah secara Sporadik, dan Pembuatan Sertifikat tanah secara Sistematis. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *Probability Sampling*. Analisa data menggunakan rumus korelasi product moment. Hasil Penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan.

Kata kunci : Pelayanan publik dan Administrasi pertanahan

ABSTRACT

LISNAWATI, NPM. 16120155 "Effectiveness of Public Services Against Land Administration in the National Land Agency Banjarbaru City Office". Guidance of Drs. H. Abdul Wahid, M.AP as the Main Advisor and Mr. Dr. Murdiansyah Herman, S. Sos., M.AP as Co Advisor. The purpose of this study was to determine the description of public services with land administration at the National Land Agency of the Banjarbaru City Office. In this study, researchers used the theory of public services from Menpan Decree No. 63 of 2003, there are indicators that can measure public services, namely service procedures, time of completion, service costs, service products, facilities and infrastructure, competency of service providers. And to measure land administration using PP No. 24 of 1997 with indicators on Deed Registration, Registration of Rights, Sporadic Land Certificate Making, and Systematic Land Certificate Making. This research method uses a quantitative approach to the type of associative research. Data was collected by distributing questionnaires to respondents. The sample is determined using the Probability Sampling technique. Data analysis uses the product moment correlation formula. The results showed that there was a significant relationship between public services and land administration.

Keywords: Public services and land administration

I. PENDAHULUAN

Pelayanan menurut Moenir (2010:26) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan dapat terjangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau prima, lebih khususnya pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarbaru yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang administrasi Pertanahan. Administrasi pertanahan merupakan upaya memperlancar setiap usaha dari masyarakat yang menyangkut tanah terutama dengan pembangunan yang memerlukan sumber informasi bagi yang memerlukan tanah sebagai sumber daya, uang dan modal. menciptakan suasana pelayanan di bidang pertanahan agar lancar, tertib, murah, cepat dan tidak berbelit-belit dengan berdasarkan pelayanan umum yang adil dan merata.

Selain dari pada itu, masih sampai saat ini pelayanan Pengurusan

Sertifikat Tanah masih bermasalah seperti pelayanan yang belum optimal, lamban hingga terjadinya pungli dalam proses pengurusan Sertifikat Tanah sehingga mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan, walaupun secara terori kepuasan masyarakat itu relatif. Dalam Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam persaingan saat ini.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk

meneliti mengenai “Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Pertanahan Pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru ?
2. Bagaimana administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru ?
3. Apakah terdapat hubungan pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru ?

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Efektivitas

Konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana
2. Jumlah dan mutu pelayanan jasa
3. Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas (Siagian 2003:17).

2. Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
 2. Waktu penyelesaian
 3. Biaya pelayanan
 4. Produk pelayanan
 5. Sarana dan prasarana
 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
- ### 3. Administrasi Pertanahan

Administrasi Pertanahan merupakan bagian dari Administrasi Negara yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan. Menurut PP No. 24 Tahun 1997 ada empat indikator sebagai berikut :

1. Pendaftaran akta
2. Pendaftaran hak
3. Pembuatan Sertifikat tanah secara Sporadik
4. Pembuatan Sertifikat tanah secara Sistematis

III. METODE PENELITIAN

Metode yang peneliti gunakan adalah pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat

kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan objek lokasi penelitian adalah Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru yang beralamatkan Jl. Panglima Batur Timur, Banjarbaru.

Perhitungan prosentase dimaksudkan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi setiap alternatif jawaban angket. Prosentase diperoleh dengan membandingkan jumlah frekuensi jawaban dan banyaknya sampel yang dikaitkan dengan angka 100%, rumus mencari prosentase menurut Arikunto (2006:81) yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Prosentase jawaban

F = Frekuensi jawaban

N = Jumlah responden

100% = Bilangan tetap

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau Angket merupakan yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis. Dalam koesiner digunakan beberapa alternatif jawaban, maka jawaban itu dapat

diberi skor setiap item instrumen menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2015:93),

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Petanahan Nasional Kota Banjarbaru diperoleh dengan cara menyebar koesioner kepada masyarakat. Adapun Koesioner terkait dengan variabel Pelayanan publik dan Adminisrasi Pertanahan. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarbaru yaitu 30 orang. Karakteristik masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarbaru, dapat dibedakan berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, tingkat pendidikan, dan Pekerjaan.

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Banjarbaru di analisis berdasarkan beberapa indikator yaitu :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan,

termasuk pengaduan. Jadi masyarakat mudahnya masyarakat mengikuti tata cara yang sudah dibakukan tersebut.

Tanggapan Masyarakat terhadap Prosedur pelayanan

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	15	50%
2	Setuju	12	40%
3	Ragu-ragu	3	10%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel diatas Pegawai dalam menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarbaru mendapatkan hasil analisis yang menunjukkan pernyataan sangat setuju yaitu ada 15 orang atau 50%, yang pernyataan setuju ada 12 orang atau 40%, dan pernyataan ragu-ragu ada 3 orang atau 10%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, pegawai sudah sangat baik dalam menjelaskan prosedur-prosedur yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru.

b. Waktu penyelesaian

Tanggapan Masyarakat terhadap Waktu penyelesaian

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	15	50%
3	Ragu-ragu	3	10%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Waktu penyelesaian pada penelitian ini adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Perlu diketahui bahwa seluruh jenis pelayanan pertanahan memiliki batasan waktu yang sudah ditentukan, sehingga setiap ada masyarakat yang mengakses jenis layanan tertentu diharapkan sesuai dengan batasan waktu yang sudah ditentukan. dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat menyatakan sangat setuju ada 12 orang atau 40%, pernyataan setuju ada 15 orang atau 50%, dan pernyataan ragu-ragu ada 3 orang atau 10%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. hal ini menunjukkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru sudah baik dalam waktu penyelesaian, tetapi ada

masyarakat masih ragu-ragu jadi hal itu harus tetap diperhatikan.

c. Biaya pelayanan

Tanggapan Masyarakat terhadap Biaya pelayanan

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	15	50%
2	Setuju	13	43,3%
3	Ragu-ragu	2	6,7%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Biaya dalam pelayanan pertanahan sudah memiliki ketentuan baku. pengaturannya juga sudah jelas, kewajiban dari pemohon untuk membayar pendapatan Nasional Bukan Pajak (PNBP) sudah ditetapkan dan terinci. namun begitu, terdapat hal-hal di luar ketentuan resmi yang terkadang masih dibebankan oleh pemohon. bahkan aturan-aturan yang masih samar bisa menjadi celah untuk melakukan perbuatan penarikan biaya di luar kewajiban.

Berdasarkan tabel di atas masyarakat memberikan pernyataan sangat setuju yaitu ada 15 orang atau 50%, pernyataan setuju ada 13 orang atau 43,3%, dan pernyataan ragu-ragu

ada 2 orang atau 6,7%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

d. Produk pelayanan

Tanggapan Masyarakat terhadap Produk pelayanan

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	10	33,3%
2	Setuju	15	50%
3	Ragu-ragu	5	16,7%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Jika melihat produk/hasil pelayanan pertanahan, dapat dikatakan sedikit yang bermasalah. Produk pertanahan sudah memiliki standar baku dengan ketentuan pengaturan yang jelas. namun begitu tidak bisa dipungkiri potensi ketidaktepatan bisa terjadi, sebagai contoh penulisan nama subyek maupun lokasi obyek.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa masyarakat menyatakan setuju yaitu ada 15 orang atau 50%, pernyataan sangat setuju ada 10 orang atau 33,3%, namun ada masyarakat menyatakan ragu-ragu ada 5 orang atau 16,7%, pernyataan

tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

e. Sarana dan prasarana

Tanggapan Masyarakat terhadap Sarana dan prasarana

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	13	43,3%
3	Ragu-ragu	5	16,7%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. di dalam unsur penilaian kepuasan masyarakat, penilaian terhadap sarana dan prasarana bisa dilakukan dari saat pemohon memasuki area kantor, di dalam loket hingga pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat menyatakan setuju ada 13 orang atau 43,3%, pernyataan sangat setuju ada 12 orang atau 40%, dan pernyataan ragu-ragu ada 5 orang atau 16,7%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. hal ini menunjukkan bahwa tinjauan terhadap sarana dan prasarana mutlak dilakukan dan disesuaikan dengan kebutuhan.

Sarana dan prasarana tidak harus mewah, tetapi harus bisa membuat pengunjung nyaman dan tercipta ketertiban.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Tanggapan Masyarakat terhadap Kompetensi petugas pemberi pelayanan

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	10	33,3%
2	Setuju	15	50%
3	Ragu-ragu	5	16,7%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Pelayanan yang diberikan lembaga pertanahan terhadap masyarakat adalah kompetensi petugas. kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. kompetensi yang dimiliki oleh petugas sangatlah beragam, tergantung dari pengetahuan ataupun pengalaman yang dimiliki.

Berdasarkan tabel diatas masyarakat menyatakan sangat setuju ada 10 orang atau 33,3%, pernyataan setuju ada 15 orang atau 50%, dan pernyataan ragu-ragu ada 5 orang atau 16,7%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak

ada. hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam melayani pemohon cukup memuaskan masyarakat.

2. Administrasi Pertanahan

Administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru berdasarkan indikator yaitu :

a. Pendaftaran akta

Tanggapan Masyarakat terhadap Pendaftaran akta

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	7	23,4%
2	Setuju	22	73,3%
3	Ragu-ragu	1	3,3%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Pada sistem pendaftaran akta, akta-akta itulah yang didaftarkan oleh pejabat pendaftaran tanah. jadi berdasarkan data di atas masyarakat menyatakan sangat setuju yaitu ada 7 orang atau 23,4%, pernyataan setuju ada 22 orang atau 73,3%, dan masyarakat menyatakan ragu-ragu ada 1 orang atau 3,3%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

b. Pendaftaran hak

Tanggapan Masyarakat terhadap Pendaftaran hak

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	15	50%
2	Setuju	13	43,3%
3	Ragu-ragu	2	6,7%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Pada sistem pendaftaran hak, bukan aktanya yang didaftar, melainkan haknya yang diciptakan dan perubahan-perubahannya kemudian. Akta merupakan sumber datanya Pada sistem pendaftaran akta, akta-akta itulah yang didaftarkan oleh pejabat pendaftaran tanah. jadi berdasarkan data di atas masyarakat menyatakan sangat setuju yaitu ada 15 orang atau 50%, pernyataan setuju ada 13 orang atau 43,3%, dan masyarakat menyatakan ragu-ragu ada 2 orang atau 6,7%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

c. Pembuatan Sertifikat tanah secara Sporadik

Tanggapan Masyarakat terhadap Pembuatan Sertifikat tanah secara Sporadik

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	12	40%
3	Ragu-ragu	5	16,7%
4	Tidak setuju	1	3,3%
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer 2019

Pendaftaran tanah secara sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali. jadi berdasarkan data di atas masyarakat menyatakan sangat setuju yaitu ada 12 orang atau 40%, pernyataan setuju ada 12 orang atau 40%, dan masyarakat menyatakan ragu-ragu ada 5 orang atau 16,7%, dan masyarakat yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang, dan pernyataan sangat tidak setuju tidak ada.

d. Pembuatan Sertifikat tanah secara Sistematis

Tanggapan Masyarakat terhadap Pembuatan Sertifikat tanah secara Sistematis

No	Kategori	F	%
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	14	46,7%
3	Ragu-ragu	4	13,3%
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-

Jumlah	30	100
--------	----	-----

Sumber : Data Primer 2019

Pendaftaran tanah secara sistematis adalah program ini dirancang untuk memberikan pelayanan yang lebih murah, lebih cepat, dan lebih sederhana dibandingkan program pendaftaran tanah secara sporadik. jadi berdasarkan data di atas masyarakat menyatakan sangat setuju yaitu ada 12 orang atau 40%, pernyataan setuju ada 14 orang atau 46,7%, dan masyarakat menyatakan ragu-ragu ada 4 orang atau 13,3%, pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

3. Analisis Data

Hasil Koefisien Korelasi Atau Perhitungan Variabel X dan Y yaitu :

N : 30

$\sum X$: 0,1

$\sum Y$: 19

$\sum X^2$: 76,92

$\sum Y^2$: 91,9

$\sum XY$: 50,737

Untuk mengetahui hubungan pelayanan publik terhadap administrasi publik di Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru dapat dihitung dengan menggunakan rumus analisis korelasi product Moment sebagai berikut :

Koefisien Korelasi

r_{xy}

$$= \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n \sum x^2) - (\sum x)^2\}(n(\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

r_{xy}

$$= \frac{30(50,737) - (0,1) \cdot (19)}{\sqrt{\{(30(76,92) - (0,1)^2)(30(91,9) - (19)^2)\}}}$$

r_{xy}

$$= \frac{(1.522,11) - (1,9)}{\sqrt{(2.307,6 - (0,01)) \cdot (2.757 - 361)}}$$

$$r_{xy} = \frac{1.520,21}{\sqrt{(2.307,59)(2396)}}$$

$$r_{xy} = \frac{1.520,21}{\sqrt{5.528.985,64}}$$

$$r_{xy} = \frac{1.520,21}{2.351,38}$$

$$r_{xy} = 0,646$$

Berdasarkan perhitungan diatas yaitu r_{xy} adalah 0,646 terdapat pada interval koefisien 0,60 – 0,799 maka terdapat hubungan variabel pelayanan publik (X) terhadap variabel administrasi pertanahan (Y) termasuk dalam kategori hubungan yang kuat.

Dari data tersebut, maka nilai r tabel dengan kuat signifikan 5% dan $n = 30$ adalah 0,646. hal ini berarti terhitung lebih besar dari r tabel yaitu $0,646 > 0,3610$. Sehingga hipotesis diterima yang berarti terdapat hubungan pelayanan publik (X) terhadap administrasi pertanahan (Y) pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru.

Untuk melihat apakah koefisien itu dapat di generalisasikan, maka harus di uji kesignifikannya melalui perhitungan dengan menggunakan rumus uji-t sebagai berikut :

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r_{xy}^2}}$$

$$t = \frac{0,646 \sqrt{30 - 2}}{\sqrt{1 - 0,646^2}}$$

$$t = \frac{0,646 \sqrt{28}}{\sqrt{1 - 0,4173}}$$

$$t = \frac{0,646(5,29)}{\sqrt{0,5827}}$$

$$t = \frac{3,417}{0,763}$$

$$t = 4,478$$

Jadi harga t hitung tersebut yaitu 4,478 nilai ini selanjutnya disesuaikan dengan t-tabel dengan taraf kesalahan 5% (0,05), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,478 > 1,701$). Jadi bila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka korelasi yang di uji adalah signifikan yang artinya dapat diberlakukan untuk seluruh sampel yang menyatakan “ Pelayanan Publik mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap Administrasi Pertanahan”. Dapat diterima karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $4,478 > 1,701$.

Hasil perhitungan regresi tersebut dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota

Banjarbaru dengan menggunakan rumus yaitu :

$$D = r_{xy} \times 100\%$$

$$D = 0,646^2 \times 100\%$$

$$D = 0,417 \times 100\%$$

$$D = 41,7$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan terdapat hubungan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru, secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, karena pegawai melakukan pelayanan prima, efektif dan efisien terhadap masyarakat. hal ini berdasarkan :

1. Pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru berdasarkan karakteristik Umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik lebih banyak pada ketegori sangat baik,

yaitu 50%, baik 43,3%, dan cukup baik 6,7% dari 30 jumlah responden.

2. Administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru bahwa tanggapan masyarakat tentang administrasi tersebut masih terlalu rumit, jadi lebih banyak kategori baik yaitu 73,3%, sangat baik 23,4%, dan cukup baik 3,3% dari 30 jumlah responden.
3. Terdapat hubungan antara pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru berdasarkan karakteristik Umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara variabel pelayanan publik (X) dengan administrasi pertanahan (Y) adalah sebesar $(r) = 0,646$ dengan signifikansi 5%. Berdasarkan kriteria diatas dapat disimpulkan bahwa korelasi kedua variabel tersebut adalah signifikan, sebab signifikansi yang menyertai lebih besar dari 0,05%. Dengan demikian korelasi antara variabel pelayanan publik dengan adminisrasi pertanahan yang terjadi bersifat positif.

SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian diatas administrasi pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru harus diperhatikan karena ada beberapa orang memberi tanggapan tidak setuju. Hal ini menandakan bahwa dalam administrasi pertanahan pegawai harus memberikan prosedur yang jelas agar masyarakat dapat mengerti dalam pengurusan sertifikat Hak Milik.
2. Berdasarkan hasil penelitian diatas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru sudah baik, tetapi ada yang menyatakan masih cukup baik. Hal ini berarti masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru hendaknya meningkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Chomzah, Ali, Achmad. 2003. *Hukum Agraria (Pertanahan*

Indonesia). Prestasi Pustaka. Jakarta.

- Peraturan Perundang-undangan
Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang UUPA.
Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Jurnal
Damayanti LD, Suwena KR, Haris IA. 2019. *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG*. 11(1): 21-32.
- Wulandari M, S. Armida. 2019. *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR*. 2(3): 327-337.

Oktaminingsih P, Fitriyah N, Jauchar.

2019. *PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN DAN
KEMAMPUAN KERJA
PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR KECAMATAN
PALARAN KOTA SAMARINDA.*

7(3): 401-412.