(Lampiran 1)

KUESIONER

Isilah dan beri tanda (√) pada jawaban yang paling sesuai

Nomor Responden …….. (diisi oleh petugas)

1 Jenis Kelamin

1 ☐ Laki - laki
2 ☐ Perempuan

2 Berapa usia Bapak/Ibu saat ini?

1 ☐ 20 - 30 tahun
2 ☐ 31 - 40 tahun
3 ☐ 41 - 50 tahun
4 ☐ ≥ 51 tahun

3 Apa pendidikan terakhir yang Bapak/Ibu tempuh?

1 ☐ SD
2 ☐ SMP
3 ☐ SLTA / sederajat
4 ☐ Lain-lain, sebutkan …

4 Apa pekerjaan Bapak/Ibu sekarang?

1 ☐ PNS/TNI/POLRI
2 ☐ Pegawai Swasta
3 ☐ Wiraswasta
4 ☐ PPAT / staf PPAT

5 Berapa kali pengalaman Bapak/Ibu mengurus Se

1 ☐ Ke-1
2 ☐ Ke-2
3 ☐ Ke-3
4 ☐ ≥ 3 kali

6 Berapa luas bidang tanah yang Bapak/Ibu urus di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?

1 ☐ < 100 meter
2 ☐ 101 - 300 meter
3 ☐ 301 - 400 meter
4 ☐ ≥ 500 meter

7 Jenis Pelayanan yang Bapak/Ibu inginkan?

1 ☐ Permohonan Hak
2 ☐ Peralihan Hak
3 ☐ Pengecekan Sertipikat
4 ☐ Lain-lain, sebutkan …

8 Sertipikat Hak atas tanah yang Bapak/Ibu ingin atau sudah dimiliki?

1 ☐ Hak Milik
2 ☐ Hak Guna Bangunan
3 ☐ Hak Pakai
4 ☐ Lain-lain, sebutkan …

9 Berapa biaya yang Bapak/Ibu keluarkan untuk mengurus Sertipikat di luar ketentuan pajak?

1 ☐ < Rp.500.000,-
2 ☐ Rp.500.000,- Rp.1.000.000,-
3 ☐ Rp.1.000.000,- Rp.2.000.000,-
4 ☐ ≥ Rp.2.000.000,-

10 Berapa lama waktu pengurusan sertipikat yang Bapak/Ibu alami?

1 ☐ < 6 Bulan
2 ☐ 6 - 9 Bulan
3 ☐ 9 -12 Bulan
4 ☐ ≥ 12 Bulan

(Lampiran 2)

Kuesioner Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Berikan tanda **Cheklist (√)** 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 Fasilitias 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													

(Lampiran 3)

Perbedaan Sifat dan Karakteristik Sektor Pemerintah / Publik dengan Sektor Swasta

No	Perbedaan	Sektor Pemerintah / Publik	Sektor Swasta
1.	Tujuan dan Motif	• Nonprofit motive • memiliki tujuan sosial • Pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya • Kewajiban membayar, contoh : pajak	• Memaksimumkan laba/profit motive • Tujuan Privat, pribadi/internal perusahaan
2.	Sumber Pendanaan	Pajak, Retribusi, utang, obligasi pemerintah, laba BUMN/BUMD, penjualan aset negara, dsb.	• 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	• Terbuka untuk umum • Murah, gratis golongan masyarakat bawah	• Ada yang tertutup untuk umum/khusus publik • Kualitas bersaing sehingga standar tinggi.
6.	Sistem Akuntasi	Cash accounting Dituntut untuk akuntabel kepada publik	Accrual accounting Akuntabel pada kalangan terbatas (limited shareholders)
7.	Bentuk	• 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.

(Lanjutan Perbedaan sifat ...)

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	Problem yang dihadapi multi dimensi • 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 peemerintah 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.	• 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