

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JOMBANG**



Oleh :

Ria Rachmawati (1961047)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2022**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JOMBANG



Oleh :

Ria Rachmawati (1961047)

Mengetahui/Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

(Dedy Widyo Prasetyo, SE., MM)

Jombang, 12 September 2022
Mahasiswa Magang

(Ria Rachmawati)



Mengetahui/Menyetujui,
Pemandu Lapangan

(Anton Sutopo, S.H., M.H.)



Mengesahkan,
Ka. Prodi Manajemen

(Dr. Erminati Pancanmgrum, S.T., M.SM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Magang Yang Berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JOMBANG”. Hal ini tidak lepas dari dukungan serta bimbingan yang sangat membangun dan membantu penulis dalam menyusun hingga menyelesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan KKM ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Bapak Deny Widyo Prasetyo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
3. Bapak Imron Su’udi, S.H., M.H. selaku Pendamping Lapangan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang
4. Semua karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang serta pihak-pihak lainnya yang telah banyak membantu baik dalam pelaksanaan KKM maupun dalam penyusunan Laporan KKM ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki Laporan KKM ini. Penulis sangat berharap Laporan KKM ini dapat bermanfaat dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan bagi pembaca.

Jombang, 12 September 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang.....	1
1.2 Manfaat.....	3
1.3 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.4 Jadwal Waktu KuliahKerjaMagang	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	5
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	23
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang	23
3.2 Aspek kajian yang terdapat di objek KKM	24
3.3 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	29
3.4 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi.....	29
BAB IV KESIMPULAN.....	31
4.1.Kesimpulan.....	31
4.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN-LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1DaftarJumlahPegawaiKantorPertanahan	22
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Struktur organisasi	8
-------------	---------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form aktivitas harian magang.	35
Lampiran 2 Dokumentasi kegiatan KKM.	38
Lampiran 3 Form Penilaian	42
Lampiran 4 Surat Keterangan Magang	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh Instansi dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh Instansi Pemerintah dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan

merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau Kepala Seksi sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai dengan begitu pelanggan akan hilang satu demi satu, hal ini berarti Instansi Pemerintah tersebut akan bangkrut. Dalam penelitian ini penulis mencoba mencari objek penelitian untuk membuktikan teori tersebut dengan mencari objek yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang. Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang merupakan suatu Instansi Pemerintah yang bergerak di Bidang Jasa yang berupaya membuat pelanggan merasa terpenuhi semua keluhannya ketika datang pertama kali, dalam hal ini Instansi Pemerintah yang diteliti dengan maksud agar kegiatan penelitian yang dilakukan dapat membantu mempertahankan pelayanan yang baik serta perkembangan di Instansi Pemerintahan. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih mengarah pada tingkat kepuasan konsumen. Atas dasar latar belakang masalah di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang”**.

Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang merupakan sebuah Instansi Pemerintah yang bergerak di Bidang Pelayanan Publik. Yang beralamatkan di Jl. Kh. Wahid Hasyim No. 112 Tugu, Desa Kepatihan Kec Jombang Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419. Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang (Kantah

Jombang) mempunyai fungsi penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah di bidang pertanahan dan tata ruang di Kabupaten Jombang Kantah Jombang melayani rata-rata dalam sebulan sejumlah 2500 berkas permohonan. Saat ini Kantah Jombang didukung oleh 104 SDM, yang terdiri dari 52 ASN dan 52 PPNPN.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin di capai adalah:

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan Ilmu Manajemen serta aplikasinya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan soft skill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

1.3 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang di miliki pada Kuliah Kerja Magang, dengan harapan dapat membandingkan pengetahuan yang diterima dibangku perkuliahan dengan kondisi kerja yang ada.
 - b. Menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada bidang ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara hubungan masyarakat pada Lingkungan kerjanya.
 - c. Langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya di masa yang akan datang.

2. Bagi STIE PGRI DewantaraJombang

Sebagai sarana pengenalan instansi STIE PGRI Dewantara Jombang kepada badan-badan usaha atau instansi atau perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang khususnya prodi Manajemen SDM.

3. Bagi Perusahaan

Membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari di tempat Kuliah Kerja Magang. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara STIE PGRI Dewantara Jombang di masa yang akan datang khususnya mengenai Rekrutmen TenagaKerja.

1.3 Tempat Kuliah Kerja Magang

Jl.Kh.Wahid Hasyim No.112 Tugu, Desa Kepatihan Kec Jombang
Kabupaten Jombang , Jawa Timur 61419.

1.4 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 1 bulan di mulai dari tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022. Pelaksanaan KKM dilaksanakan setiap hari kerja yaitu senin sampai dengan Jum'at pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17:00 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1. Sejarah Perusahaan

Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan. BPN dahulu dikenal dengan sebutan Kantor Agraria. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015.

Kantor Pusatnya berada di Jakarta Selatan, Pendirinya ialah Pemerintahan Indonesia dan di dirikan pada tanggal 19 Juli Tahun 1988, Jakarta.

2.2. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan

1. Visi Perusahaan

“Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya: “Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.”

Visi tersebut akan menjadi acuan, motivasi dan target kinerja yang ingin dicapai dalam lima tahun yang akan datang dengan mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan dan yang terpercaya dan berstandar dunia guna mendukung Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden

dalam melayani masyarakat. Berdasarkan visi Kementerian, maka visi Kantor Jombang ditetapkan sebagai berikut: “Menjadi lembaga modern yang dapat mewujudkan tata kelola pertanahan dimana tanah sebesar-besarnya untuk kemakmuran masyarakat Jombang.”

2. Misi Perusahaan

Untuk mencapai visi tersebut, berdasarkan mandat Kementerian ATR/BPN dijalankan melalui Misi dengan uraian sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas data pertanahan melalui digitalisasi data pertanahan menuju Kabupaten Jombang Lengkap.
- Meningkatkan pelayanan secara elektronik secara real time untuk menuju layanan yang mudah, murah, dan cepat.
- Meningkatkan layanan Zona Nilai tanah yang berbasis bidang tanah.
- Meningkatkan kegiatan Reforma Agraria guna mewujudkan kemakmuran masyarakat.
- Meningkatkan kualitas penataan penggunaan dan pemanfaatan tanah oleh masyarakat sesuai tata ruang wilayah Kabupaten Jombang.
- Meningkatkan SDM, Infrastruktur, dan Tatakelola di dalam Kantor Pertanahan menuju WBK dan WBBM.

3. Tujuan Perusahaan / Instansi Pemerintahan

Untuk memberikan “PELAYANAN PRIMA” kepada Pelanggan atau Konsumen.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Pelaksanaan tugas pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang didukung oleh aparatur pelaksana dengan struktur organisasi yang telah diatur oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Tahun 2016. Berikut ini adalah struktur organisasinya:

Gambar 2.1 Struktur organisasi



✚ Tugas dan Fungsi Pokok Tiap Seksi Pada Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang.

1. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;
2. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;
3. Pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
4. Pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan;
5. Pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
6. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protocol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
7. Pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan; dan
8. Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat.

Sub Bagian Tata Usaha terdiri dari:

1. Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan, pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;

2. Urusan Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian, pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan, pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan, pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan, pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat;

3. Urusan Keuangan dan Barang Milik Negara (BMN)

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara.

2. Seksi Infrastruktur Pertanahan

Seksi Infrastruktur Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan kadastral, serta survey dan pemetaan tematik.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, Seksi Infrastruktur Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar;
2. Pelaksanaan pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah tertentu;
3. Pelaksanaan pembinaan tenaga teknis, surveyor, dan petugas survei dan pemetaan tematik;
4. Pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan;
5. Pelaksanaan pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional di wilayahnya;
6. Pelaksanaan dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data spasial:
7. Pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral, pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan;
8. Pelaksanaan survei dan pemetaan tematik pertanahan, perbatasan dan wilayah tertentu; dan
9. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporandi Seksi Infrastruktur Pertanahan.

Seksi Infrastruktur Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik
Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pelaksanaan pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah

tertentu, pelaksanaan pembinaan tenaga teknis, surveyor, dan petugas survey dan pemetaan tematik, pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan, pelaksanaan pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional di wilayahnya, pelaksanaan dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data spasial, serta pelaksanaan survey dan pemetaan tematik pertanahan, perbatasan dan wilayah tertentu, serta evaluasi dan pelaporan.

2. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral, pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan, serta evaluasi dan pelaporan.

3. Seksi Hubungan Hukum Pertanahan

Seksi Hubungan Hukum Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penetapan hak tanah dan pemberdayaan hak tanah masyarakat, pendaftaran hak tanah dan Pemeliharaan Data Hak Tanah Serta Pembinaan PPAT.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Seksi Hubungan Hukum Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan pemberian penetapan, perpanjangan dan penetapan kembali hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang dan hak komunal;

2. Penyiapan bahan pemberian izin dan penetapan hak atas tanah badan social / keagamaan serta penegasan sebagai tanah wakaf,tanah bekas milik Belanda dan bekas tanah asing lainnya;
3. Penyiapan bahan penunjukan badan hukum tertentu yang dapat mempunyai hak milik;
4. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi tanah hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang;
5. Pelaksanaan pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
6. Penyiapan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
7. Pelaksanaan pengembangan dan diseminasi model pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
8. Pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, hak atas ruang, hak milik atas satuan rumah susun,hak pengelolaan,hak tanggungan,tanah wakaf,hak atas tanah badan social /keagamaan dan pencatatan pembatalan hak serta hapusnya hak;
9. Pemeliharaan data pendaftaran tanah dan ruang, hak milik atas satuan rumah susun,hak pengelolaan,tanah wakaf,dan pemberian izin peralihan hak, pelepasan hak, perubahan penggunaan dan perubahan pemanfaatan / komoditas,peralihan saham, pengembangan dan Pembinaan PAT;
10. Pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan Berbasis data yuridis; dan

11. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan Pelaporan di seksi hubungan hukum pertanahan

Seksi Hubungan Hukum Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis,koordinasi,pemantauan,pelaksanaan pemberian penetapan,perpanjangan dan penetapan kembali hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang dan hak komunal, penyiapan bahan pemberian izin dan penetapan hak atas tanah badan social /keagamaan serta penegasan sebagai tanah wakaf, tanah bekas milik Belanda dan bekas tanah asing lainnya, penyiapan bahan penunjukan badan hukum tertentu yang dapat mempunyai hak milik, pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi tanah hak perseorangan dan badan hukum swasta, hak atas ruang, pelaksanaan pemberdayaan hak atas tanah masyarakat, penyiapan kerja sama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pemberdayaan hak atas tanah masyarakat, pelaksanaan pengembangan dan diseminasi model pemberdayaan hak atas tanah masyarakat, serta evaluasi dan pelaporan.
2. Sub seksi Pendaftaran Hak Tanah
Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis,koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, hak atas ruang,hak milik atas satuan rumah susun,hak pengelolaan,hak tanggungan, tanah wakaf, hak atas tanah badan social /keagamaan dan pencatatan pembatalan hak serta hapusnya hak,serta evaluasi dan

pelaporan.

3. Subseksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
Memiliki tugas melakukan persiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pemeliharaan data pendaftaran tanah dan ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, tanah wakaf, dan pemberian izin peralihan hak, pelepasan hak, perubahan penggunaan dan perubahan pemanfaatan /komoditas, peralihan saham, pengembangan dan pembinaan PPAT, serta pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data yuridis, serta evaluasi dan pelaporan.

4. Seksi Penataan Pertanahan

Seksi Penataan Pertanahan memiliki tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penatagunaan tanah dan kawasan tertentu, landreform dan konsolidasi tanah.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45, Seksi Penataan Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan persediaan tanah, penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah, neraca penatagunaan tanah, bimbingan dan penerbitan pertimbangan teknis pertanahan dan penatagunaan tanah, pemantauan dan evaluasi perubahan penggunaan tanah, pengelolaan basis data dan system informasi geografi;
2. Pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data potensi dan data lahan pertanian pangan berkelanjutan;

3. Pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data tanah obyek landreform, pengusulan penetapan / penegasan tanah obyek landreform, pengeluaran tanah dari obyek landreform, pendayagunaan tanah obyek landreform dan ganti kerugian tanah obyek landreform;
4. Pelaksanaan redistribusi tanah dan pemanfaatan bersama atas tanah;
5. Pelaksanaan penyusunan potensi obyek konsolidasi tanah, pelaksanaan sosialisasi, perencanaan, pengembangan desain, promosi, koordinasi dan kerja sama konsolidasi tanah serta bimbingan partisipasi masyarakat;
6. Pelaksanaan pemantauan dan pengelolaan data, evaluasi, penanganan permasalahan dan pelaporan potensi obyek konsolidasi tanah dan konsolidasi tanah;
7. Pelaksanaan penataan pemanfaatan kawasan, melaksanakan inventarisasi, penyesuaian, penataan, pengendalian, zonasi, kerja sama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, penyusunan pertimbangan teknis pertanahan, pemantauan dan evaluasi, serta pengelolaan basis data pemanfaatan kawasan di wilayah pesisir, pulau kecil, perbatasan dan kawasan tertentu; dan
8. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi penataan pertanahan.

Seksi Penataan Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis,koordinasi, pemantauan, penyusunan persediaan tanah,penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah,neraca penatagunaan tanah,bimbingan dan penerbitan pertimbangan teknis pertanahan dan penatagunaan tanah, pemantauan dan evaluasi perubahan penggunaan tanah,mengelola basis data dan system informasi geografi,dan pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data potensi dan data lahan pertanian pangan berkelanjutan, melaksanakan penataan pemanfaatan kawasan, melaksanakan inventarisasi, penyesuaian, penataan, pengendalian, zonasi, kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, penyusunan pertimbangan teknis pertanahan, pemantauan dan evaluasi,serta pengelolaan basis data pemanfaatan kawasan di wilayah pesisir,pulau kecil,perbatasan dan kawasan tertentu, serta evaluasi dan pelaporan;

2. Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah

Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data tanah obyek landreform, pengusulan penetapan / penegasan tanah obyek landreform, pengeluaran tanah dari obyek landreform, pendayagunaan tanah obyek landreform dan ganti kerugian tanah obyek landreform

Serta redistribusi tanah dan pemanfaatan bersama atas tanah,dan penyusunan potensi obyek konsolidasi tanah,pelaksanaan sosialisasi, perencanaan, pengembangan desain, promosi, koordinasi dan kerja sama konsolidasi tanah serta bimbingan partisipasi masyarakat, pelaksanaan pemantauan dan pengelolaan data, evaluasi, penanganan permasalahan dan pelaporan potensi obyek konsolidasi tanah dan konsolidasi tanah, serta evaluasi dan pelaporan.

5. Seksi PengadaanTanah

Seksi Pengadaan Tanah mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan pemanfaatan tanah pemerintah dan penilaian tanah,serta fasilitasi pengadaan dan penetapan tanah pemerintah.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49, Seksi Pengadaan Tanah menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan pemberian perizinan kerja sama pemanfaatan tanah pemerintah, perpanjangan perizinan kerja sama pemanfaatan tanah pemerintah, pemberian rekomendasi pencatatan peralihan dan penghapusan tanah pemerintah serta pemberian rekomendasi penertiban pelanggaran perjanjian kerja sama pemanfaatan tanah pemerintah;
2. Fasilitasi perencanaan dan persiapan pengadaan tanah, pelaksanaan pengadaan tanah pemerintah,dan penyerahan hasil pengadaan tanah;
3. Pelaksanaan penetapan hak atas tanah, izin peralihan hak atau izin pelepasan hak dan kerjasama pemanfaatan asset instansi pemerintah,

Badan hukum pemerintah dan badan usaha pemerintah;

4. Pelaksanaan penilaian tanah, bidang tanah dan properti;
5. Pelaksanaan pengadaan, pemutakhiran dan kerjasama pembuatan peta zona nilai tanah kabupaten / kota, peta zona nilai ekonomi kawasan dan potensi sumber daya agraria;
6. Pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona nilai ekonomi kawasan; dan
7. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporandi seksi pengadaan tanah.

Seksi Pengadaan Tanah terdiri atas:

1. Subseksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah dan Penilaian Tanah.

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pemberian perizinan kerja sama pemanfaatan tanah pemerintah, perpanjangan perizinan kerja sama pemanfaatan tanah pemerintah, pemberian rekomendasi pencatatan peralihan dan penghapusan tanah pemerintah serta pemberian rekomendasi penertiban pelanggaran perjanjian kerja sama pemanfaatan tanah pemerintah, penilaian tanah, penilaian bidang tanah dan properti, pengadaan, pembuatan dan pemutakhiran peta zona nilai tanah kabupaten/kota, dan peta zona nilai ekonomi kawasan dan potensi sumber daya agrarian pengelolaan informasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona nilai ekonomi kawasan, serta evaluasi dan pelaporan.

2. Subseksi Fasilitasi Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah.

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, fasilitasi perencanaan dan persiapan pengadaan tanah, pelaksanaan pengadaan tanah pemerintah, dan penyerahan hasil pengadaan tanah, pelaksanaan penetapan hak atas tanah, izin peralihan hak atau izin pelepasan hak dan kerja sama pemanfaatan aset instansi pemerintah, badan hukum pemerintah dan badan usaha pemerintah, serta evaluasi dan pelaporan.

6. Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan

Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan, serta pengendalian pertanahan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53, Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan (PMPP) menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan pencegahan, penanganan dan penyelesaian sengketa / konflik pertanahan, serta analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah;
2. Pelaksanaan penanganan dan penyelesaian perkara pertanahan, analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah berdasarkan putusan pengadilan atau hasil perdamaian;
3. Pelaksanaan pengendalian dan pemantauan pemanfaatan pertanahan;
4. Pelaksanaan penelitian data dan penyiapan usulan serta rekomendasi

Penertiban dan pendayagunaan tanah terlantar; dan

5. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di Seksi Penanganan Masalah Dan Pengendalian Pertanahan.

Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan, Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pencegahan, penanganan dan penyelesaian sengketa / konflik dan perkara pertanahan ,serta analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah berdasarkan putusan pengadilan atau hasil perdamaian,serta evaluasi dan pelaporan;
2. Subseksi Pengendalian Pertanahan, Mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pengendalian dan pemantauan pemanfaatan pertanahan dan pelaksanaan penelitian data dan penyiapan usulan serta rekomendasi penertiban dan pendayagunaan tanah terlantar ,serta evaluasi dan pelaporan.

Kepegawaian pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang

Berikut ini adalah jumlah pegawai di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jombang yang berstatus sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri), yakni:

**Tabel 2.1DaftarJumlahPegawaiKantorPertanahan
KabupatenJombang**

No	SubBagian/seksi	Jumlah	JumlahPegawai	
			ASN	PPNPN
1	SubBagianTata Usaha	33	13	20
2	SeksiInfrastruktur Pertanahan	24	14	10
3	SeksiHubunganHukum Pertanahan	28	13	15
4	Seksi Penataan Pertanahan	8	5	3
5	SeksiPengadaan Pertanahan	6	4	2
6	Seksi PenangananMas alahdan PengendalianPertanahan	5	3	2
	Jumlah	104	52	52

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jombang memiliki 104 pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) yang masing-masing berjumlah 52 orang.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPN dahulu dikenal dengan sebutan Kantor Agraria. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015.

Kantor Pusatnya berada di Jakarta Selatan, Pendirinya ialah Pemerintah Indonesia dan di dirikan pada tanggal 19 Juli Tahun 1988, Jakarta.

Badan Pertanahan Nasional atau Kantor Pertanahan adalah perusahaan yang bergerak di bidang Jasa / Pelayanan. Produk yang di hasilkan ialah berupa Sertipikat Tanah, Proses Jual-Beli, Balik Nama, Peta Bidang, Roya, HT, Pengecekan dan masih banyak lagi. Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang kerjadimulaidari pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:00 WIB untuk hari senin – Kamis, sedangkan di hari Jum'at dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB. Karena Kantor Pertanahan ada Program baru yaitu Loker Prioritas, maka pada hari Sabtu - minggu tetap beroperasi dimulai dari pukul 09:00 WIB sampaidenganpukul 14:00 WIB.

kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jombang memiliki 104 pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) yang masing-masing berjumlah 52 orang.

3.2 Aspek kajian yang terdapat di objek KKM

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan/instansi dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai

dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan / Instansi dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan / Instansi.

- Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, konsumen akan merasa dihargai di tempat usaha tersebut. Konsumen merasa uang yang dibelanjakan sebanding dengan keinginan dan harapannya.

Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah.

Cara lain yakni dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan.

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja

harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Meskipun tidak semua konsumen bisa belanja dengan sikap baik, Dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih.

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah Perusahaan/Instansi Pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan Perusahaan/Instansi. Jika sebuah Jasa sudah mendapat nilai positif konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, Serta dapat menjadi pelanggan tetap atau repeat Buyer/Order. Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap Perusahaan/Instansi.

Tujuan artikel ini adalah membantu mengidentifikasi masalah sebuah Jasa yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang. Apalagi saat ini, Itu lah pentingnya mengetahui tujuan dan cara mengukur kualitas pelayanan.

B. KepuasanPelanggan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berartikutupbaik,memadaidan“*facio*”berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa Yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Adapun pengertian kepuasan pelanggan dalam penelitaian ini merupakan tingkat perasan dimana pelanggan merasa puas dengan pelayanan di *Kantorpertanahan*

Kabupaten Jombang.

- Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Setelah Anda mengetahui pengertian kepuasan pelanggan yang telah disebutkan di atas, setidaknya ada beberapa hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tersebut. Berikut lima di antaranya yang perlu Anda ketahui:

1. Produk yang dihasilkan

Faktor pertama adalah terkait dengan produk yang dihasilkan maupun yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan Anda bisa saja merasa puas apabila produk yang mereka gunakan atau beli merupakan produk berkualitas. Apabila pelanggan merasa puas, mereka akan menuntut Anda untuk menyediakan produk tersebut. Inilah yang menjadi tantangan bagi para pemilik usaha.

2. Pelayanan

Kedua adalah jangan lupakan aspek pelayanan. Mengapa demikian? Sebab, pelayanan yang baik adalah kunci untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Khususnya bila Anda bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang baik tidak hanya mempertahankan pelanggan saja, tetapi juga mencerminkan citra perusahaan atau jasa Anda di mata pelanggan.

3. Faktor emosional

Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dari apa yang Anda berikan, pada akhirnya menciptakan sebuah faktor emosional. Kepuasan secara emosional inilah yang membuat pelanggan semakin loyal

terhadap produk dan jasa Anda. Faktor ketiga ini juga mengenai nilai sosial yang intinya membuat pelanggan bangga dengan apa yang Anda tawarkan.

4. Iklan yang menarik

Tidak dapat dipungkiri, iklan memang berpengaruh kuat dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk faktor keempat ini, Anda perlu membuat iklan semenarik mungkin dan mendetail serta apa keunggulan yang Anda tawarkan. Setelah iklan dirasa berhasil, Anda bisa bermain harga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut.

5. Memberikan kemudahan

Kemudian, faktor kelima yang tak kalah pentingnya adalah mengenai kemudahan. Apa yang dimaksud kemudahan di sini adalah mulai dari kemudahan dalam mendapatkan produk hingga proses transaksi pembayarannya. Tentu saja pelanggan tidak ingin menunggu terlalu lama dan membuang waktu mereka, maka kuncinya adalah berikan layanan dan kemudahan bagi pelanggan.

3.3 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

3.3.1 Kendala yang terjadi di tempat magang

Dalam pelaksanaan magang, penulis mengalami berbagai kendala pada beberapa kegiatan. Berikut beberapa kendala yang penulis alami selama magang :

1. Instruksi dalam pemberian tugas yang bertentangan Dalam menjalankan tugas, instruksi yang jelas dari seseorang yang menugaskan sangat diperlukan demi kelancaran dalam menjalankan tugas tersebut. Dalam hal ini praktikan mendapatkan banyak instruksi yang berbeda-beda untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Banyaknya instruksi yang beragam dan berbeda - beda mengakibatkan pekerjaan yang praktikan kerjakan menjadi lambat juga terhambat.

3.4 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi

Hambatan yang praktikan hadapi tidak membuat praktikan menjadikurang baik dalam bekerja. Justru hal ini menjadi cambukan bagi diri praktikan untuk menghadapi kendala-kendala tersebut. Bagaimanapun diperlukan usaha untuk mencapai tujuan yang ingin kita capai. Berikut adalah cara yang praktikan lakukan dalam menghadapi kendala yang praktikan temui dilapangan.

1. Instruksi dalam pemberian tugas yang bertentangan
Instruksi tugas yang berbeda-beda atau bertentangan menyebabkan praktikan kebingungan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

banyaknya instruksi yang berbeda yang disebabkan perbedaan persepsi diantara pemberi tugas, menyebabkan praktikan harus menyaring instruksi yang diberikan kepada praktikan, yang mana yang harus di dahulukan dalam kurun waktu yang sama.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (Magang) merupakan kegiatan dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah didapat selama proses tatap muka perkuliahan, tidak hanya itu dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa diharapkan mampu mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja sebuah instansi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang dapat diperoleh kesimpulan di antaranya:

- a) Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang memberikan pengalaman yang nyata kepada penulis untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Penulis ditempatkan di bidang pelayanan Sub Bagian Pemeliharaan Data dengan tugas melayani kebutuhan pelanggan, memvalidasi berkas yang akan diproses, kemudian Mencari Arsip Buku tanah dan Stempel Tanggal Pada Sertipikat Tanah.
- b) Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan (Magang), Praktikan menemui beberapa kendala di antaranya Instruksi yang diberikan bertentangan dengan sub bagian tempat praktikan magang, sehingga tupoksinya tidak sesuai dan menyebabkan pekerjaan sedikit terhambat.
- c) Cara-cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh penulis antara lain dengan cara menyaring instruksi yang diberikan kepada praktikan, tidak

semuanya di terima tetapi praktikan saring terlebih dahulu mana pekerjaan yang praktikan perlukan.

a. Saran

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah di laksanakan, maka penulis memberikan saran bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang perlu adanya :

- SOP yang mengatur jalannya kegiatan perusahaan / Instansi masing-masing divisi agar mempermudah system pengendalian setiap proses transaksi perusahaan sehingga dapat meminimalkan risiko – risiko yang muncul seperti halnya masalah yang sering terjadi saat ini.
- Perlu segera dilakukan upaya pemasangan papan informasi mengenai tabel biaya pengurusan sertipikat hak atas tanah, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas mengenai biaya-biaya yang seharusnya dibayarkan kepada Kantor Pertanahan tanpa harus menanyakan jumlah biaya tersebut kepada petugas.
- Memperluas halaman parkir yang ada diantaranya dengan merubah atau menghilangkan pagar yang ada pada Kantor Pertanahan tersebut sehingga dengan keterbatasan lahan parkir yang ada bisa memuat lebih banyak kendaraan yang parkir..
- Melakukan penyuluhan masalah pertanahan secara rutin dan terjadwalkan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Jombang, sehingga diharapkan dengan adanya penyuluhan yang dilakukan

Kantor Pertanahan masyarakat dapat lebih paham dan mengetahui mengenai masalah pertanahan.

- Menata kembali halaman kantor dengan menanam tanaman dan selalu menjaga kebersihan agar terlihat asri dan bersih.
- Menerapkan budaya “menepati janji” kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dilakukan dengan baik terkait ketepatan janji pegawai yang diberikan kepada masyarakat dan senantiasa harus ditepati, karena janji yang tidak ditepati akan menyebabkan jurang pemisah yang dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Menerapkan budaya netral atau tidak memihak kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapapun pengguna layanan pertanahan dan tidak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, karena sikap netral dan tidak pilih kasih sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Memaksimalkan waktu kegiatan pelaksanaan Prona sehingga diharapkan dengan terbatasnya kuota calon peserta Prona, kegiatan tersebut bisa berjalan dan selesai dengan tepat waktu sesuai dengan target sehingga daya tampung peserta bisa maksimal.

- Melakukan pelatihan melayani masyarakat secara berkala terhadap pegawainya agar petugas mengerti dan mengimplementasikan perhatian dan sikap yang baik dan responsif terhadap masyarakat.
- Melakukan dan mengadakan pelatihan khusus keramahan dalam rangka melayani masyarakat kepada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang.
- Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan mengganti sudut pandang responden, Penelitian eksternal yang melibatkan masyarakat telah dilakukan dua kali, sedangkan penelitian internal Kantor Pertanahan belum pernah dilakukan. Sehingga diharapkan dengan diadakan penelitian kembali mengenai evaluasi kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang, kendala yang dihadapi petugas dalam memuaskan pelayanannya kepada masyarakat bisa ditemukan solusi dan di implementasikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Heni Rohaeni1, Nisa Marwa2 (Landasan Teori) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan>

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati (Landasan Teori) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan

[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=189713&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20CITRA%20PERUSAHAAN%20DAN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20Survei%20pada%20TamudPelanggan%20yang%20Minginap%20di%20Hotel%20Pelangi%20Malang](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=189713&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20CITRA%20PERUSAHAAN%20DAN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20Survei%20pada%20TamudPelanggan%20yang%20Menginap%20di%20Hotel%20Pelangi%20Malang)

Inka Janita Sembiring, Suharyono, Andriani Kusumawati (Landasan Teori) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=265042&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PRODUK%20DAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20DALAM%20MEMBENTUK%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20Studi%20pada%20Pelanggan%20McDonalds%20MTHaryono%20Malang./>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form aktivitas harian magang

Nama : Ria Rachmawati.
 NIM : 1961047
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat KKM : Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan

Minggu ke	Tanggal	JenisKegiatan	Tanda Tangan
I	01-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Validasi Berkas Sebelum Pengecekan • Scan Apload BT • Membuat Daftar Hasil Validasi 	
	02-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membubuhkan Stempel Pengecekan • Validasi Berkas Sebelum Pengecekan • Mencari Buku Tanah 	
	03-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Membuat Laporan Pnbp • Scan BT • Apload BT 	
	04-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Scan BT • Membuat Daftar Hasil Validasi • Validasi SU 	
	05-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membubuhkan Stempel Pada berkas rutin • Validasi Berkas • Mencari Buku Tanah 	
II	08-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Membuat Laporan Pnbp • Scan BT • Apload BT 	
	09-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Scan BT • Membuat Daftar Hasil Validasi • Validasi SU 	
	10-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Membuat Laporan Pnbp 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Scan BT • Apload BT 	
	11-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Memasukkan BT • Scan BT • Mencari BT 	
	12-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Validasi Berkas Sebelum Pengecekan • Scan Apload BT • Membuat Daftar Hasil Validasi 	
	14-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Validasi berkas rutin 	
III	15-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Memasukkan BT • Scan BT • Mencari BT 	
	16-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membubuhkan Stempel Pada berkas rutin • Validasi Berkas • Mencari Buku Tanah 	
	17-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Memasukkan BT • Scan BT • Mencari BT 	
	18-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membubuhkan Stempel Pengecekan • Validasi Berkas Sebelum Pengecekan • Mencari Buku Tanah 	
	19-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Scan BT • Mencari BT • Validasi Berkas Sebelum Pengecekan 	
	21-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Validasi berkas rutin 	
	22-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membubuhkan Stempel Pengecekan • Validasi Berkas Sebelum Pengecekan • Mencari Buku Tanah 	
	23-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Memasukkan BT • Scan BT • Mencari BT 	

IV	24-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> Membantu Memasukkan BT Scan BT Mencari BT 	
	25-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> Validasi Berkas Sebelum Pengecekan Scan Apload BT Membuat Daftar Hasil Validasi 	
	26-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> Membubuhkan Stempel Pengecekan Validasi Berkas Sebelum Pengecekan Mencari Buku Tanah 	
	27-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> Membuat Daftar Hasil Validasi Membubuhkan Stempel Pengecekan Validasi Berkas Sebelum Pengecekan 	
V	29-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> Membuat Daftar Hasil Validasi Validasi Berkas Sebelum Pengecekan Membantu Membuat Laporan Keuangan 	
	30-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> Membubuhkan Stempel Pengecekan Validasi Berkas Sebelum Pengecekan Mencari Buku Tanah 	
	31-8-2022	<ul style="list-style-type: none"> Validasi Berkas Sebelum Pengecekan Membubuhkan Stempel Pengecekan Membuat Daftar Hasil Validasi 	

Jombang, 12 September 2022
Pendahulu Lapangan,



Lampiran 1 : Dokumentasi kegiatan KKM

a. Validasi Berkas



b. Membubuhkan Stempel Pengecekan



c. Scan Apload BT



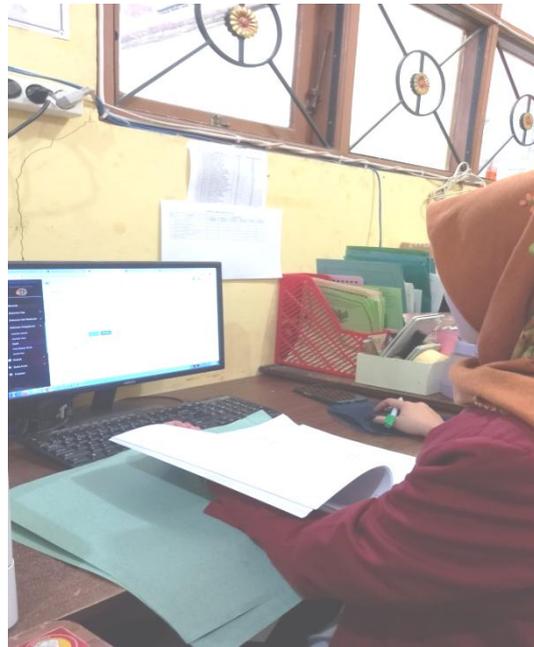
d. Mencari dan Memasukkan BT



e. Membuat Daftar Hasil Validasi



f. Membantu Membuat Laporan PNB



g. Membantu Memeriksa Berkas Rutin apakah sudah diproses pengecekan atau belum



Lampiran 3 : Form Penilaian

1. Form Penilaian untuk Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Ria Pachmawati
NIM : 1961047
Program Studi : Manajemen SDM (KS2A)
Tempat Magang : Kantor pertarahan kabupaten jombang
Alamat Tempat Magang : Jl. Kh. wahid hasyim no.12.
Bagian/Bidang : seksi pemeliharaan Hak Tanah, Ruang, dan pembinaan PPAT.

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	96
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	97
4.	Kreativitas dan ketrampilan	98
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	99
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	94
7.	Kemampuan berkomunikasi	98
8.	Produktivitas Kerja*	99
Jumlah		776
Nilai Rata-Rata		97

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

Jombang, 12 September 2022
Pembimbing Lapangan/Pejabat Penilai**,
(.....)
(.....)
** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi

2. Form Penilaian untuk Dosen Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Riâ Rachmawati
NIM : 1961097
Program Studi : Manajemen SDM (KSA)
Tempat Magang : Kantor pertanahan Kabupaten Jombang
Bagian/Bidang : Seksi pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan pembinaan PPAT.

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	98
2.	Motivasi	96
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	98
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	99
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	99
6.	Sistematika laporan	98
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	99
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	98
Jumlah		785
Nilai Rata-Rata		98

Jombang, 12 September 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

(Deny Widyo Prasetyo, S.E., M.M.)

Lampiran 4 : Surat Keterangan Magang



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JOMBANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan.KH.WahidHasyimNomor112,JombangKodePos61419Telepon(0321)86149
7,869060.email:kab-jombang@atrbpn.go.id,bpnjombang@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Imron Su'udi, S.H.,M.H.

Jabatan : Penata Pertanahan Pertama

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : RIA RACHMAWATI

NIM : 1961047

Program Studi : Manajemen SDM

Telah melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang di KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN JOMBANG terhitung mulai tanggal 01 Agustus2022 – 31 Agustus 2022

Demikian sutar keterangan ini kami buat agar dapat di gunakan dengan
sebagaimana mestinya.

Jombang, 12 September 2022

Koordinator Substansi Pemeliharaan Hak
Tata Ruang dan Pembinaan DPAT



Imron Su'udi, S.H.,M.H.

NIP. 1979122020000310001