Penanggung Jawab

Ir. Ali Rintop Siregar, M.Si.

Redaktur

Drs. Makmur A. Siboro, M.Eng.Sc.

Ir. Asmadi Adnan, M.Si

Mitra Bebestari

Prof. Dr. Ir. Budi Mulyanto, M.Sc.

Praktisi Agraria

Prof. Dr. Endriatmo Soetarto, M.A.

Pakar Kajian Agraria

Dr. Ir. Irawan Sumarto, M.Sc., Ph.D.

Pakar Geospasial, Pengukuran, Pemetaan, Kadaster

Dr. Drs. Ronsen Pasaribu, S.H., M.M.

Praktisi Agraria

Ir. Iman Soedradjat, MPM., IAP., IPU.

Pakar Penataan Ruang

Dr. sc. agr. Iwan Rudiarto, S.T., M.Sc.

Pakar Manajemen Lahan, *Land use*, Perencanaan dan Pengembangan Wilayah dan Desa

Alhilal Furqan, B.Sc., M.Sc., Ph.D.

Pakar Perencanaan Wilayah dan Kota

Dr. Sri Winarsi, S.H., M.H.

Pakar Hukum Agraria

Dr. Aslan Noor, S.H., M.H., CN.

Pakar Hukum Agraria

Dr. Rikardo Simarmata, S.H.

Pakar Hukum Agraria

Nanang Haryono, S.IP., M.Si.

Pakar Kebijakan Publik, Pelayanan Publik

Penyunting Pelaksana

Arditya Wicaksono, S.IP., M.Si.

Peneliti Pertama

Romi Nugroho, S.Si.

Peneliti Pertama

Dwi Suprastyo, S.P., M.Si.

Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran

Arsan Nurrokhman, S.Si.

Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran

Desain Grafis & Fotografer

Bella Nofianti, S.E.

Dwi Purnani, S.Sos.

Sekretariat

Ika Dini Haryanti, S.Kom.

Jauhari Thonthowi, S.Si.

Tri Siwi Kurniasari, S.AP.

Farah Diza Putri Sutisna

Pusat Penelitian dan Pengembangan

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Jl. Akses Tol Cimanggis, Cikeas Udik, Bogor

Telp./Fax. (021) 8674719, www.atrbpn.go.id

e-mail : puslitbang@bpn.go.id

DAFTAR ISI

Pengantar Redaksi

1. Implikasi Perkembangan Tata Ruang Kota Jakarta Terhadap
Pola Spasial Nilai Tanah Penguasaan 1 - 22
Rani Nurhaerati Riyanto Putri dan Nuzul Achjar
2. Problematika Penetapan Kebijakan Lahan Pertanian Pangan
Berkelanjutan (LP2B) di Kabupaten Jember 23 - 36
Arditya Wicaksono
3. Tanah Adat dalam Perspektif Agraria Indonesia 37 - 44
Kurnia Rheza Randy Adinegoro
4. Analisis Ketersediaan dan Kebutuhan Tanah Bagi Permukiman
di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020-2050 .. 45 - 53
Romi Nugroho
5. Kajian Disparitas Beban Pelayanan Pertanahan di Daerah 55 - 72
Asmadi Adnan
6. Validitas Survei Kepuasan Masyarakat *Online* Terhadap Pelayanan
Pertanahan Tahun 2018 73 - 89
Arsan Nurrokhman dan Dwi Suprastyo
7. Strategi Menuju Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
di Kabupaten Semarang 91 - 104
Septina Marryanti dan Ambar Nur Hadi

VALIDITAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ONLINE TERHADAP PELAYANAN PERTANAHAN TAHUN 2018

VALIDITY OF ONLINE SATISFACTION SURVEY ON LAND ADMINISTRATION SERVICES IN 2018

Arsan Nurrokhman dan Dwi Suprastyo

Pusat Penelitian dan Pengembangan
Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Bogor
Email : arsannur@gmail.com, dwis.supra@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui validitas hasil Survei Kepuasan Masyarakat *Online* terhadap Pelayanan Pertanahan yang dilaksanakan Pusat Penelitian dan Pengembangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada tahun 2018. Metode yang digunakan adalah analisis kronologi terhadap stempel waktu (*timestamp*) sebagai bagian dari metadata yang terbuat secara otomatis saat responden mengirimkan isian survei. Penelitian menemukan bahwa terjadi banyak akumulasi pengisian survei dalam satu hari secara berurutan dengan selisih waktu yang pendek (rata-rata 2 menit) di setiap kantor pertanahan. Patut diduga bahwa sebagian besar survei diisi oleh satu atau beberapa orang yang ditugaskan secara khusus. Waktu yang berurutan, jumlah responden yang banyak dalam satu hari, identitas yang mirip, penilaian yang hampir seragam dan saran yang sama atau kosong dalam jumlah ribuan, membuat hasil survei kepuasan secara online diragukan validitasnya. Survei kepuasan masyarakat secara *online* masih memerlukan mekanisme khusus untuk mengontrol kualitasnya. Selain survei langsung ke lapangan, analisis terhadap metadata bisa menjadi alternatif kontrol kualitas tersebut dan rintisan ke penggunaan analisis *big data* yang lebih kompleks.

Kata kunci : Validitas Survei *Online*, Analisis Stempel Waktu, Survei Kepuasan Masyarakat, dan Pelayanan Administrasi Pertanahan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the validity of the results of the Online Customer Satisfaction Survey on Land Administration Services conducted by the Research and Development Center of the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning / National Land Agency in 2018. The method used was a chronological analysis of timestamps as part of the metadata which is made automatically when the respondent sends the survey contents. The study found that there was a lot of accumulation of survey surveys in one day in a row with a short time difference (an average of 2 minutes) in each land office. It should be suspected that most surveys were completed by one or several person specifically assigned. Sequential time, the large number of respondents in one day, similar identities, almost uniform assessments and the same or empty recommendations in the thousands, make the results of online satisfaction surveys doubtful of their validity. Online community satisfaction surveys still require special mechanisms to control their quality. In addition to direct surveys in the field, analysis of metadata can be an alternative to quality control and a pilot to the use of more complex big data analysis.

Keywords : Online Survey Validity, Time Stamp Analysis, Customer Satisfaction Survey, and Land Administration Services

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Penelitian dan Pengembangan (Puslitbang) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sejak tahun 2014. Survei tersebut dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mengevaluasi pelayanan pertanahan terhadap masyarakat. Kantor Pertanahan di kabupaten/kota sebagai ujung tombak pelayanan dijadikan prioritas untuk dijadikan tempat survei.

Sejak tahun 2018, Puslitbang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN telah memulai melakukan SKM secara *online*. Lewat fasilitas dalam *google form*, masyarakat diminta mengisi secara langsung formulir survei dan mengirimkannya langsung secara *online*. Jumlah responden yang mengikuti survei meningkat tajam dan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) lebih tinggi daripada survei secara manual di tahun yang sama.

Namun validitas survei *online* tersebut masih menjadi catatan dan dipertanyakan beberapa kalangan. Salah satunya oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang, Sofyan A. Djalil. Ia pada tanggal 29/3/2019 memberi catatan bahwa *reliability* dan *integrity* proses survei *online* tersebut masih perlu ditelaah lebih lanjut. Ia mempertanyakan mengapa ada yang tidak ikut survei dan mengapa ada yang bisa diikuti oleh ribuan responden pada satu kantor, sedangkan di kantor lain hanya beberapa saja. Ia juga lebih lanjut mempertanyakan basis perhitungan atau dimensi skala yang digunakan. Apakah comparable dengan skala sebelumnya? Bagaimana dengan peserta program seperti PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) atau redistribusi lahan dinilai kepuasannya?

Selain ingin menjawab sebagian dari pertanyaan tersebut, tulisan ini juga ingin menjadi rintisan awal terhadap model kontrol kualitas terhadap survei *online*. Sehingga survei yang dilakukan memenuhi prinsip-prinsip survei kepuasan masyarakat yang

telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. Prinsip-prinsip itu adalah transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

B. Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah validitas hasil Survei Kepuasan Masyarakat *Online* terhadap Pelayanan Pertanahan yang dilaksanakan Pusat Penelitian dan Pengembangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada tahun 2018? Cara apa saja yang bisa dilakukan untuk mengontrol kualitas data survei secara *online* sehingga validitasnya bisa dipercaya?

C. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui validitas hasil Survei Kepuasan Masyarakat *Online* terhadap Pelayanan Pertanahan yang dilaksanakan Pusat Penelitian dan Pengembangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada tahun 2018 serta alternatif yang bisa dilakukan untuk melakukan kontrol kualitas data survei secara *online*.

D. Tinjauan Pustaka

Kepatuhan terhadap aturan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat masih menjadi masalah di lembaga pemerintahan di Indonesia. Sebagai salah satu contoh, penelitian yang dilakukan oleh Lukito (2017) menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI masih rendah dan belum optimal. Ia juga menemukan bahwa survei yang dilakukan belum secara spesifik pada tiap jenis layanan, masih secara umum, belum ada format baku laporan hasil survei, masih banyak ditemukannya unit layanan yang belum melaksanakan survei, dan pemahaman pelaksana terhadap pentingnya survei masih rendah.

Ketika berbagai layanan *online* sudah

muncul, maka survei secara online juga semakin banyak digunakan. Termasuk di antaranya dengan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan Google yaitu *google form*. Menurut Febriadi dan Nasution (2017), *google form* atau yang disebut *google formulir* merupakan alat yang berguna untuk membantu dalam merencanakan acara, mengirim survey, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien. Pada aplikasi *google form* kita juga bisa memanfaatkannya sebagai media berbasis online untuk kebutuhan kita khususnya dalam pembuatan kuis online, sehingga pengolahan data lebih terjamin dan terintegrasi dengan baik karena dengan memanfaatkan komputer sebagai pengolahan data elektronik.

Namun saat survei secara online dilakukan, kontrol kualitas survei tidak bisa lagi sekedar dilakukan secara manual. Sebab menurut Stephens-Davidowitz (2018), karena merasa memiliki privasi saat menggunakan papan ketik dan menjadi anonim, orang bisa tidak merasa terbebani untuk mengakui hal-hal paling aneh yang tidak akan mereka lakukan di wilayah publik. Untuk konteks penelitian ini, saat merasa menjadi anonim, orang bisa saja sangat jujur saat melakukan pencarian di *google* namun bisa berbohong dalam melakukan aktivitas online yang lain saat hasilnya memiliki konsekuensi di dunia nyata.

Konteks pengisian online seperti itu membuat upaya untuk menelusuri validitas terhadap data digital menjadi penting untuk dilakukan. Upaya itu sering disebut dengan istilah analisis digital forensik. Menurut Subli, Sugiantoro dan Prayudi (2017), selama ini analisis forensik itu lebih banyak kepada menemukan file-file yang kontennya itu sesuai dengan tujuan investigasi dan menurut mereka cara lain yang bisa dilakukan yaitu dengan melakukan pendekatan metadata, mengapa metadata karena metadata menyimpan informasi lain dari sebuah file. Lebih lanjut menurut Zaenudin Sugiantoro dan Prayudi (2018), dalam penanganan bukti utama

dengan pendekatan berbasis metadata masih banyak yang secara manual dalam mencari file terkait korelasi untuk mengungkap berbagai kasus kejahatan komputer.

Metadata adalah data tentang data. Untuk data digital berupa file multimedia seperti file audio, video dan gambar, maka proses analisa terhadap metadata dari file tersebut juga perlu diperhatikan agar kemudian dianalisis secara komprehensif. Secara umum ada dua jenis metadata, yaitu (1) metadata untuk file system yang berisi tentang timestamps (*created, modified, accessed*), *permissions, owner*, (2) metadata aplikasi yang berisi tentang author's name, GPS koordinat dan nama pemilik software (Defit dan Zam, 2018).

Defit dan Zam (2018) juga menjelaskan bahwa *timestamps* adalah kegiatan menganalisa waktu ketika sebuah event tercatat oleh sistem atau komputer. Ketika data digital menjadi barang bukti digital yang mendukung investigasi, maka data tersebut harus dilengkapi dengan perlengkapan teknis seperti nilai *hash* dan *timestamps*. Untuk time stamps yang sering digunakan adalah *created* atau *modified date*, sedangkan *accessed* data jarang dipakai karena bisa berubah mengikuti proses scanning antivirus saja bisa berubah.

II. METODE

Metode yang digunakan adalah analisis kronologi terhadap data stempel waktu (*timestamp*) sebagai bagian dari metadata yang terbuat secara otomatis saat responden mengirimkan isian survei. Analisis awal dari *timestamp* itu kemudian dilanjutkan dengan menganalisis profil responden, kegiatan yang dinilai, nilai dan saran yang diberikan responden. Aplikasi yang digunakan adalah *Microsoft Excel* yang sering dipakai dalam pekerjaan sehari-hari. Hasilnya diharapkan menjadi bahan untuk mengontrol kualitas survei. Pola yang terbentuk dari hubungan antara *timestamp* dan berbagai variabel tersebut akan dijadikan pertimbangan untuk menguji validitas hasil survei.

Kantor pertanahan yang dijadikan sampel untuk diteliti terdiri dari 4 (empat) kantor. Kantor-kantor tersebut adalah kantor pertanahan yang mewakili jumlah responden atau data yang masuk tertinggi, jumlah responden terendah (tetapi masih lebih atau sama dengan 30 responden), kantor dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi dan kantor dengan IKM terendah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan (Jumlah Responden Tertinggi)

Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan adalah kantor yang memiliki responden atau jumlah data masuk tertinggi. Jumlah responden yang masuk dalam survei online di kantor tersebut pada bulan November 2018 adalah 4.057 responden. Cuplikan stempel waktu (*timestamp*) di urutan 30 pertama pada bulan November adalah sebagai berikut:

Tabel 1 : Timestamp Urutan 30 Pertama Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan

No.	Timestamp	No.	Timestamp
1	11/15/2018 8:00:26	16	11/21/2018 14:19:46
2	11/15/2018 8:23:29	17	11/21/2018 14:25:59
3	11/15/2018 8:42:24	18	11/21/2018 14:26:28
4	11/15/2018 10:19:30	19	11/21/2018 14:26:31
5	11/16/2018 10:00:51	20	11/21/2018 14:28:30
6	11/16/2018 10:07:35	21	11/21/2018 14:30:04
7	11/19/2018 15:23:29	22	11/21/2018 14:31:40
8	11/21/2018 11:45:45	23	11/21/2018 14:33:12
9	11/21/2018 13:42:38	24	11/21/2018 14:35:16
10	11/21/2018 14:11:16	25	11/21/2018 14:37:38
11	11/21/2018 14:12:50	26	11/21/2018 14:40:00
12	11/21/2018 14:14:05	27	11/21/2018 14:41:34
13	11/21/2018 14:15:13	28	11/21/2018 14:43:50
14	11/21/2018 14:16:22	29	11/21/2018 14:44:01
15	11/21/2018 14:18:11	30	11/21/2018 14:45:31

Dari Tabel 1 tersebut terlihat bahwa 30 data pertama tersebut dikirim dalam waktu 4 hari. Pada tanggal 15 November terdapat 4 (empat) data, pada tanggal 16 terdapat 2 (dua) data, pada tanggal 19 ada 1 (satu) data dan pada tanggal 21 November

23 (dua puluh tiga) data. Setelah ditelusuri dalam lembar data lengkapnya, pada tanggal 21 November tersebut bukan hanya 23 data saja yang masuk, tetapi 268 (dua ratus enam puluh delapan) data. Dikirim sejak pukul 11:45:45 WIB hingga 21: 49:02 WIB. Selisih waktu antara 1 data dengan data yang lain rata-rata 2 menit. Jumlah data yang masuk secara keseluruhan pada bulan November per hari di Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan dapat dilihat dalam grafik berikut.

Gambar 1 : Grafik Data Masuk Perhari Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan

Dari grafik pada gambar 1, terlihat bahwa jumlah data yang masuk setelah tanggal 21 November meningkat tajam. Bahkan di hari libur kerja (Sabtu dan Minggu) yaitu pada tanggal 24 dan 25 November 2018, juga terdapat data yang masuk hingga lebih dari 500 data. Jumlah tertinggi adalah data yang masuk pada tanggal 26 November yang mencapai 1.138 data. Jumlah data sebesar itu kemudian ditelusuri lebih lanjut dan didapatkan *timestamp* lima data pertama dan terakhir yang masuk pada tanggal 26 November sebagai berikut:

Tabel 2 : Timestamp Lima Data Pertama dan Terakhir Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan (26/11/2018)

No.	Timestamp	No.	Timestamp
1	11/26/2018 0:02:59	1134	11/26/2018 22:08:31
2	11/26/2018 0:03:38	1135	11/26/2018 22:09:56
3	11/26/2018 0:05:28	1136	11/26/2018 22:11:11
4	11/26/2018 0:07:22	1137	11/26/2018 22:12:28
5	11/26/2018 0:09:05	1138	11/26/2018 22:12:48

Tabel 2. tersebut memperlihatkan bahwa pengisian data dimulai dari dini hari pukul 0:02:59 hingga pukul 22:12:48. Pengisian data hingga ribuan dan secara terus menerus dan berurut dalam sehari di luar jam kerja tersebut kemungkinan dilakukan oleh satu atau beberapa orang yang diberi tugas khusus. Lembar isian kemungkinan sudah diisi secara manual dan dimasukkan dalam sistem online.

Setelah ditelusuri lagi lebih lanjut dan difilter berdasarkan jenis permohonan, ternyata dari total jumlah permohonan 4.057 responden di Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan, 4.024 data yang masuk adalah kegiatan pendaftaran pertama kali. Jumlah sebesar itu bisa dipastikan adalah kegiatan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). Hanya 33 permohonan yang bukan kegiatan pendaftaran pertama kali.

Permohonan yang bukan kegiatan pendaftaran pertama kali pun ternyata 25 data diisi pada tanggal 26 November 2018 yang merupakan puncak tertinggi data masuk (1.138 data). Dari 25 data tersebut, 21 data diisi pada malam hari secara berurutan dari pukul 20:15:31 hingga pukul 22:12:48. Sehingga bisa disimpulkan bahwa ke 4.057 data tersebut diisi oleh orang yang ditugaskan dan bukan dari pemohon langsung. Jika pun hendak dicermati lagi dari kewajaran waktu pengisian, hanya terdapat sekitar 4 data yang layak diduga diisi langsung oleh pemohon sendiri.

B. Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Utara (Jumlah Responden Terendah)

Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Utara adalah salah satu kantor pertanahan di Provinsi Sulawesi Barat. Jumlah responden yang masuk dalam survei online di kantor tersebut pada bulan November 2018 adalah 30 responden. Cuplikan stempel waktu (*timestamp*) 30 data tersebut pada bulan November adalah sebagai berikut:

Tabel 3 : Timestamp Urutan 30 Pertama Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Utara

No.	Timestamp	No.	Timestamp
1	11/5/2018 10:14:02	16	11/8/2018 11:58:21
2	11/5/2018 10:16:48	17	11/8/2018 11:59:37
3	11/5/2018 10:18:24	18	11/9/2018 15:21:38
4	11/5/2018 10:19:58	19	11/12/2018 9:23:49
5	11/5/2018 10:22:11	20	11/12/2018 9:27:04
6	11/5/2018 10:27:44	21	11/12/2018 9:29:00
7	11/6/2018 13:43:41	22	11/12/2018 9:31:22
8	11/6/2018 16:36:36	23	11/12/2018 9:32:49
9	11/7/2018 14:30:49	24	11/12/2018 9:34:37
10	11/7/2018 14:34:27	25	11/12/2018 9:37:07
11	11/7/2018 14:38:46	26	11/12/2018 11:00:37
12	11/7/2018 14:40:48	27	11/12/2018 11:14:41
13	11/7/2018 14:54:55	28	11/12/2018 11:16:22
14	11/7/2018 15:05:25	29	11/12/2018 11:17:38
15	11/8/2018 11:56:35	30	11/12/2018 11:25:00

Dari Tabel 1 tersebut terlihat bahwa pada 30 data pertama tersebut dikirim dalam waktu 6 hari. Pada tanggal 5 November terdapat 6 data, pada tanggal 6 terdapat 2 (dua) data, pada tanggal 7 ada 6 data, pada tanggal 8 ada 3 data, pada tanggal 9 ada 1 data dan pada tanggal 12 November terdapat 12 data. Jumlah data yang masuk secara keseluruhan pada bulan November per hari di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Utara dapat dilihat dalam grafik berikut.

Data Masuk Perhari Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Utara (November 2018)

Gambar 2 : Grafik Data Masuk Perhari Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Utara November 2018

Dari grafik pada gambar 2, tidak terlihat ada yang janggal pada distribusi data harian. Tetapi jika dicermati lagi *timestamp* pada Tabel 3, masih terdapat kecenderungan akumulasi pengisian dengan selisih waktu antara 1 data dengan data yang lain kurang lebih 2 menit dalam hari yang sama. Terlihat pada tanggal 12 November 2018 dimana 12 data masuk pada pukul 9:23:49 hingga 11:25:00.

C. Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan (Nilai IKM Tertinggi)

Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan adalah salah satu kantor pertanahan di Pulau Sumatera yang mendapat nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi, yaitu 97,77. Jumlah responden yang masuk dalam survei online di kantor tersebut pada bulan November 2018 adalah 1.339 responden. Cuplikan stempel waktu (*timestamp*) 30 data tersebut pada bulan November adalah sebagai berikut:

Tabel 4 : *Timestamp* Urutan 30 Pertama Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan

No.	Timestamp	No.	Timestamp
1	11/8/2018 5:59:04	16	11/8/2018 9:05:44
2	11/8/2018 6:07:56	17	11/8/2018 9:07:49
3	11/8/2018 6:09:32	18	11/8/2018 9:09:07
4	11/8/2018 6:12:03	19	11/8/2018 9:11:40
5	11/8/2018 6:13:39	20	11/8/2018 9:13:17
6	11/8/2018 8:37:07	21	11/8/2018 9:14:50
7	11/8/2018 8:39:16	22	11/8/2018 9:16:22
8	11/8/2018 8:42:43	23	11/8/2018 9:17:44
9	11/8/2018 8:44:56	24	11/8/2018 9:19:03
10	11/8/2018 8:46:17	25	11/8/2018 9:24:39
11	11/8/2018 8:49:38	26	11/8/2018 9:27:10
12	11/8/2018 8:50:56	27	11/8/2018 9:28:56
13	11/8/2018 8:53:24	28	11/8/2018 9:31:06
14	11/8/2018 8:54:53	29	11/8/2018 9:34:11
15	11/8/2018 8:56:47	30	11/8/2018 9:35:25

Dari Tabel 4 tersebut terlihat bahwa pada 30 data pertama tersebut dikirim dalam waktu 1 hari yang sama. Setelah ditelusuri dalam lembar data lengkapnya, pada tanggal 8 November tersebut bukan hanya 30 data saja yang masuk, tetapi

153 data. Dikirim sejak pukul 5:59:04 WIB hingga 16:07:00 WIB. Sama dengan pola dari kantor yang sudah diteliti sebelumnya, selisih waktu antara 1 data dengan data yang lain rata-rata 2 menit. Jumlah data yang masuk secara keseluruhan pada bulan November per hari di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan dapat dilihat dalam grafik berikut:

Data Masuk Perhari Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan (November 2018)

Gambar 3 : Grafik Data Masuk Perhari Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan (November 2018)

Dari grafik pada gambar 3, jumlah tertinggi adalah data yang masuk pada tanggal 14 November yang mencapai 327 data. Jumlah data sebesar itu kemudian ditelusuri lebih lanjut dan didapatkan bahwa *timestamp* lima data pertama dan terakhir yang masuk pada tanggal 14 November sebagai berikut:

Tabel 5 : *Timestamp* Lima Data Pertama dan Terakhir Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan (14/11/2018)

No.	Timestamp	No.	Timestamp
1	11/14/2018 9:19:10	323	11/14/2018 17:02:12
2	11/14/2018 9:47:04	324	11/14/2018 17:03:22
3	11/14/2018 9:47:57	325	11/14/2018 17:04:31
4	11/14/2018 9:49:20	326	11/14/2018 17:05:40
5	11/14/2018 9:50:50	327	11/14/2018 17:06:50

Tabel 5. tersebut memperlihatkan bahwa pengisian data dimulai dari dini hari pukul 9 hingga pukul 17:06:50. Berbeda dengan pola-pola sebelumnya, pengisian data di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan menunjukkan selisih antar data ada yang hanya hitungan detik. Namun jika dikumpulkan tiap kumpulan 2 data, selisihnya

Kabupaten Lampung Selatan tersebut, 307 data yang masuk adalah permohonan hak tanggungan. Jumlah yang luar biasa untuk sebuah kantor kabupaten di luar Jawa. Setelah dibuka berdasarkan pemohon dan isiannya, ternyata terdapat identitas pemohon yang seragam dan memberi nilai 4 (sempurna) pada semua aspek pelayanan.

Setelah ditelusuri lagi lebih lanjut dan difilter berdasarkan jenis permohonan, ternyata dari total jumlah 327 responden di Kantor Pertanahan

[illegible]

Gambar 4 : Tangkapan Layar Data Masuk dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan (14/11/2018)

Kesamaan data seperti yang terlihat dalam gambar 4 memberikan indikasi ketidakwajaran. Data yang seragam dan berurut tersebut sulit untuk diberikan justifikasi atau rasionalisasi. Berdasarkan pola waktu pengisian dan isi nilai yang seragam menandakan bahwa petunjuk yang ada dalam pedoman SKM belum diikuti dan prinsip-prinsip SKM yang ada dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 belum dipatuhi.

D. Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah (Nilai IKM Terendah)

Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah adalah salah satu kantor pertanahan di Pulau Sumatera yang mendapat nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terendah yaitu 65,91. Jumlah responden yang masuk dalam survei online di kantor tersebut pada bulan November 2018 adalah 63 responden dan 1 responden pada bulan Oktober (tidak ikut dihitung). Cuplikan stempel waktu (*timestamp*) 30 data tersebut pada bulan November adalah sebagai berikut:

Tabel 6 : *Timestamp* Urutan 30 Pertama Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah

No.	Timestamp	No.	Timestamp
1	11/2/2018 13:24:38	16	11/8/2018 12:25:26
2	11/2/2018 14:57:08	17	11/8/2018 12:27:41
3	11/5/2018 8:59:30	18	11/8/2018 12:32:07
4	11/5/2018 9:05:36	19	11/8/2018 13:44:18
5	11/5/2018 9:09:01	20	11/8/2018 13:47:07
6	11/5/2018 9:11:11	21	11/8/2018 13:50:08
7	11/5/2018 9:13:51	22	11/8/2018 13:52:21
8	11/5/2018 9:16:33	23	11/8/2018 13:54:38
9	11/7/2018 9:29:42	24	11/8/2018 13:56:33
10	11/8/2018 11:54:51	25	11/8/2018 13:59:53
11	11/8/2018 11:58:02	26	11/12/2018 14:50:06
12	11/8/2018 12:06:25	27	11/12/2018 14:53:13
13	11/8/2018 12:12:52	28	11/12/2018 14:54:59
14	11/8/2018 12:15:01	29	11/12/2018 14:57:27
15	11/8/2018 12:17:17	30	11/12/2018 14:59:40

Dari Tabel 6 tersebut terlihat bahwa pada 30 data pertama tersebut dikirim dalam waktu 5 hari. Distribusi datanya terlihat lebih proporsional meski beberapa data masih menunjukkan terkumpul dalam jarak rata-rata 2 menit seperti nampak pada tanggal 8 yang terdiri dari 16 data yang masuk. Jika didistribusikan dalam waktu harian, jumlah data yang masuk secara keseluruhan pada bulan November per hari di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah dapat dilihat dalam grafik berikut:

Gambar 5 : Grafik Data Masuk Perhari Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah (November 2018)

Jumlah tertinggi 22 data pada tanggal 30 November (seperti terlihat dalam Gambar 5) jika dicermati masih menunjukkan pengelompokan waktu pengisian data. Diisi sejak pukul 8:53:26 hingga 15:58:40. Jumlah data yang relatif sedikit tersebut masih memungkinkan untuk dirasionalisasi. Tanggal 30 adalah akhir dari masa survei sesuai surat Sekretaris Jenderal Kementerian ATR/BPN pengisian data, mungkin ada upaya untuk menggerakkan responden. Namun jika ditelusuri lebih jauh terhadap penilaian yang diberikan terlihat ada keberagaman penilaian dan pesan, hal yang jarang ada di kantor yang diteliti sebelumnya. Meski pengisian mungkin dibantu, tetapi nampak bahwa responden atau pemohon adalah orang yang *heterogen*. Penelusuran lebih jauh terhadap Kantor tersebut ternyata kantor tersebut telah menjadi obyek survei secara langsung oleh Puslitbang di

tahun yang sama. Nilai IKM-nya pun tidak memiliki selisih jauh.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

- 1) Terjadi banyak akumulasi pengisian survei dalam satu hari secara berurutan dengan selisih waktu yang pendek (rata-rata 2 menit) di setiap kantor pertanahan. Patut diduga bahwa sebagian besar survei diisi oleh satu orang yang ditugaskan secara khusus. Waktu yang berurutan, jumlah responden yang banyak dalam satu hari, identitas yang mirip, penilaian yang hampir seragam dan saran yang sama atau kosong dalam jumlah ribuan, membuat hasil survei kepuasan secara online masih diragukan validitasnya.
- 2) Analisis metadata bisa menjadi alternatif untuk melakukan kontrol kualitas survei secara online selain juga tetap melakukan survei manual langsung ke Kantor Pertanahan.

B. SARAN

- 1) Perlu ada mekanisme khusus untuk mengontrol kualitas survei kepuasan masyarakat secara *online*. Metode analisis metadata relevan dilakukan untuk mengontrol kualitas dan otomatisasi filter data dalam sebuah aplikasi akan lebih memudahkan untuk menangkai masuknya data sampah.
- 2) Berdasarkan hasil analisis di Kantor Pertanahan Bengkulu Tengah, kontrol kualitas hasil survei dengan terjun langsung ke kantor pertanahan seperti survei-survei sebelumnya masih relevan untuk dilakukan. Jika di tahun 2018 ke belakang pengumpulan data ke lapangan dilakukan untuk mendapatkan nilai indeks secara keseluruhan, maka di masa mendatang cukup dilakukan di 3 (tiga) Kantor Pertanahan untuk mengontrol kualitas datanya.

DAFTAR PUSTAKA.

- Defit, Sarjon & Zam, E.Z. (2018). *Belajar Otodidak Windows Forensic*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Febriadi, B., & Nasution, N. (2017). Sosialisasi dan Pelatihan Aplikasi Google Form sebagai Kuisisioner Online untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *INOVTEK Polbeng-Seri Informatika*, 2(1), 68-72. DOI: <https://doi.org/10.35314/isi.v2i1.119>
- Lukito, I. (2017). Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Layanan Publik Kementerian Hukum dan Ham ((Implementation of Society Satisfaction Survey Policy At Public Service Units of The Ministry of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 243-256. DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.243-256>
- Stephens-Davidowitz, S. (2018). *Everybody Lies: Big Data dan Apa yang Diungkapkan Internet tentang Siapa Kita Sesungguhnya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Subli, M., Sugiantoro, B., & Yudi Prayudi, Y. (2017). Metadata Forensik untuk Mendukung Proses Investigasi Digital. *Jurnal DASI*, Vol 18, No 1 (2017). Diakses dari URL <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/dasi/article/view/1833/1555>
- Zaenudin, Sugiantoro, B., & Prayudi, Y. (2018). Corelation Analysis of Forensic Metadata for Digital Evidence. *International Journal of Computer Science and Information Security (IJCSIS)*, 16(3)

LAMPIRAN

REKAPITULASI PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) ONLINE PUSLITBANG KEMENTERIAN ATR/BPN

Periode Survei 1-30 November 2018

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
1	Provinsi Aceh			473	91,73
		1	Aceh Barat Daya Kab	1	99,00
		2	Aceh Jaya Kab	25	87,23
		3	Aceh Tamiang Kab	1	85,25
		4	Aceh Timur Kab	264	91,93
		5	Banda Aceh Kota	8	70,13
		6	Langsa Kota	97	96,87
		7	Lhokseumawe Kota	75	88,04
		8	Pidie Jaya Kab	1	99,00
		9	Pidie Kab	1	96,25
2	Provinsi Sumatera Utara			44	82,56
		1	Binjai Kota	1	41,25
		2	Dairi Kab.	1	99,00
		3	Gunung Sitoli Kota	1	93,5
		4	Langkat Kab.	4	76,31
		5	Medan Kota	2	71,5
		6	Pematangsiantar Kota	1	82,5
		7	Tapanuli Selatan Kab.	33	84,17
		8	Tapanuli Utara Kab.	1	90,75
3	Provinsi Sumatera Barat			394	86,37
		1	Agam	33	92,75
		2	Bukittinggi Kota	14	79,16
		3	Dharmasraya	34	81,61
		4	Lima Puluh Kota	15	89,47
		5	Padang kota	54	78,22
		6	Padang Panjang Kota	16	93,84
		7	Padang Pariaman Kab	22	84,88
		8	Pariaman Kota	2	79,75
		9	Pasaman kab	35	77,71
		10	Pesisir Selatan Kab	5	77
		11	Sawahlunto Kota	16	82,33
		12	Sijunjung Kab	54	95,89
		13	Solok Kab	71	89,74
		14	Solok Kota	20	87,04
		15	Solok Selatan Kab	1	85,25
		16	Tanah Datar Kab	2	96,25
4	Provinsi Riau			2317	80,83
		1	Bengkalis Kab.	137	75,84
		2	Dumai Kota	49	81,55
		3	Indragiri Hilir Kab.	66	91,58
		4	Indragiri Hulu Kab.	253	85,78
		5	Kampar Kab.	71	87,38
		6	Kepulauan Meranti Kab.	153	86,65
		7	Kuantan Singingi Kab.	88	93,69
		8	Pekanbaru Kota	719	79,29
		9	Pelalawan Kab.	279	80,24

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
		10	Rokan Hilir Kab.	112	78,79
		11	Rokan Hulu Kab.	147	68,58
		12	Siak Kab.	243	78,75
5	Provinsi Kepulauan Riau			285	76,05
		1	Batam Kota	263	75,88
		2	Bintan Kab	22	78,13
6	Provinsi Jambi			464	77,67
		1	Batang Hari Kab	5	73,15
		2	Bungo Kab	1	74,25
		3	Jambi Kota	102	77,54
		4	Kerinci Kab	1	96,25
		5	Merangin Kab	23	71,5
		6	Muaro Jambi Kab	50	73,48
		7	Sarolangun Kab	33	83,75
		8	Sungai Penuh Kota	159	79,13
		9	Tebo Kab	90	77
7	Provinsi Sumatera Selatan			354	81,68
		1	Banyuasin Kab.	295	80,94
		2	Muara Enim Kab.	4	71,50
		3	Ogan Komering Ulu Kab.	32	92,04
		4	Ogan Komering Ulu Timur Kab.	19	78,01
		5	Pagar Alam Kota	2	78,38
		6	Prabumulih Kota	2	83,88
8	Provinsi Bangka Belitung			177	85,84
		1	Bangka Barat Kab	29	83,26
		2	Bangka Kab	1	99
		3	Bangka Selatan Kab	42	91,34
		4	Bangka Tengah Kab	14	86,23
		5	Belitung Kab	19	86,7
		6	Belitung Timur Kab	34	80,72
		7	Pangkal Pinang Kota	38	85,39
9	Provinsi Bengkulu			608	85,24
		1	Bengkulu	78	80,24
		2	Bengkulu Selatan Kab	125	96,98
		3	Bengkulu Tengah Kab	64	65,91
		4	Bengkulu Utara Kab	15	80,3
		5	Kaur Kab	27	82,4
		6	Kepahiang Kab	41	86,86
		7	Lebong Kab	78	93,89
		8	Muko-Muko Kab	78	86,17
		9	Rejang Lebong Kab	78	80,1
		10	Seluma Kab	24	81,01
10	Provinsi Lampung			2226	93,53
		1	Bandar Lampung Kota	6	97,17
		2	Lampung Barat Kab.	133	80,85
		3	Lampung Selatan Kab.	1339	97,77
		4	Lampung Tengah Kab.	1	96,25

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
		5	Lampung Timur Kab.	22	76,38
		6	Lampung Utara Kab.	14	86,43
		7	Metro Kota	253	93,27
		8	Pesawaran Kab.	1	96,25
		9	Pringsewu Kab.	148	83,04
		10	Tanggamus Kab.	309	87,28
11	Provinsi DKI Jakarta			976	91,21
		1	Jakarta Barat	347	91,04
		2	Jakarta Pusat	102	89,21
		3	Jakarta Selatan	63	94,63
		4	Jakarta Timur	244	91,75
		5	Jakarta Utara	220	90,83
12	Provinsi Jawa Barat			6499	86,13
		1	Bandung Barat Kab	218	87,27
		2	Bandung Kab	96	77,34
		3	Bandung Kota	815	92,06
		4	Banjar Kota	62	94,43
		5	Bekasi Kab	64	69,35
		6	Bekasi Kota	195	88,48
		7	Bogor Kab	1173	84,61
		8	Bogor Kota	170	88,19
		9	Ciamis Kab	335	77,8
		10	Cianjur Kab	107	81,34
		11	Cimahi Kota	198	81,51
		12	Cirebon Kab	319	75,79
		13	Cirebon Kota	5	89,1
		14	Depok Kota	10	78,1
		15	Indramayu Kab	206	71,41
		16	Karawang Kab	336	77,77
		17	Kuningan Kab	58	83,73
		18	Majalengka Kab	32	75,2
		19	Pangandaran Kab	45	98,94
		20	Purwakarta Kab	46	90,81
		21	Subang Kab	45	84,52
		22	Sukabumi Kab	435	77,94
		23	Sukabumi Kota	223	84,33
		24	Sumedang Kab	98	82,56
		25	Tasikmalaya Kab	49	84,24
		26	Tasikmalaya Kota	1159	98,97
13	Provinsi Banten			345	81,64
		1	Cilegon Kota	58	90,32
		2	Lebak Kab	3	88

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
		3	Pandeglang kab	6	73,79
		4	Serang Kab	8	92,47
		5	Serang Kota	6	93,96
		6	Tangerang Kab	171	82,53
		7	Tangerang Kota	64	74,42
		8	Tangerang Selatan kota	29	70,36
14	Provinsi Jawa Tengah			6892	90,86
		1	Banyumas Kab.	25	85,80
		2	Batang Kab.	1139	96,25
		3	Blora Kab.	90	76,79
		4	Boyolali Kab.	14	85,25
		5	Brebes Kab.	3	82,50
		6	Cilacap Kab.	10	82,50
		7	Demak Kab.	104	90,49
		8	Jepara Kab.	1	90,75
		9	Kebumen Kab.	144	94,76
		10	Kendal Kab.	67	85,29
		11	Klaten Kab	59	93,27
		12	Kudus Kab.	14	85,05
		13	Magelang Kab.	46	86,57
		14	Magelang Kota	60	85,39
		15	Pekalongan Kab.	4057	91,50
		16	Pekalongan Kota	48	80,95
		17	Pemalang Kab.	530	85,06
		18	Purbalingga Kab.	248	86,97
		19	Salatiga Kota	2	56,38
		20	Semarang Kota	6	93,50
		21	Sragen Kab.	1	96,25
		22	Sukoharjo Kab.	92	80,65
		23	Surakarta Kota	82	80,29
		24	Tegal Kab.	6	80,21
		25	Temanggung Kab.	5	92,95
		26	Wonogiri Kab.	1	99,00
		27	Wonosobo Kab.	38	79,75
15	Provinsi DI Yogyakarta			275	87,33
		1	Bantul Kab.	126	93,65
		2	Gunung Kidul Kab.	1	74,25
		3	Kulon Progo Kab.	91	80,69
		4	Sleman Kab.	4	92,81
		5	Yogyakarta Kota	53	83,54
16	Provinsi Jawa Timur			1293	84,05
		1	Bangkalan Kab	3	79,75
		2	Banyuwangi Kab	4	63,94
		3	Batu Kota	8	85,94
		4	Blitar Kota	1	74,25
		5	Kediri Kab	4	59,81
		6	Kediri Kota	1	88
		7	Madiun Kab	80	80,33
		8	Magetan Kab	6	88
		9	Malang Kab	5	94,05
		10	Malang Kota	911	85,85
		11	Nganjuk Kab	197	76,09
		12	Ngawi Kab	1	74,25

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
		13	Pacitan Kab	5	93,5
		14	Pasuruan Kota	2	89,38
		15	Probolinggo Kab	22	89,75
		16	Sampang Kab	4	94,88
		17	Surabaya Kota	39	87,15
17	Provinsi Bali			6820	87,68
		1	Badung Kab	177	94,59
		2	Bangli Kab	509	94,35
		3	Buleleng Kab	1298	93,3
		4	Denpasar Kota	1119	82,97
		5	Gianyar Kab	1232	89,19
		6	Jembrana Kab	127	80,27
		7	Karangasem Kab	1157	80,8
		8	Klungkung Kab	576	76,71
		9	Tabanan Kab	625	98,49
18	Provinsi Nusa Tenggara Barat			413	81,58
		1	Dompu Kab.	3	94,42
		2	Lombok Barat Kab.	181	73,58
		3	Lombok Timur Kab.	11	86,00
		4	Lombok Utara Kab.	1	68,75
		5	Mataram Kota	180	88,66
		6	Sumbawa Barat Kab.	37	84,28
19	Provinsi Nusa Tenggara Timur			679	84,47
		1	Alor Kab	114	80,02
		2	Belu Kab	5	76,45
		3	Ende Kab	9	85,25
		4	Flores Timur Kab	20	89,65
		5	Kupang Kab	49	87,21
		6	Kupang Kota	1	71,50
		7	Lembata Kab	7	83,29
		8	Manggarai Barat	20	84,84
		9	Manggarai Kab	14	80,93
		10	Manggarai Timur Kab	55	76,05
		11	Nagekeo Kab	24	83,07
		12	Ngada Kab	2	82,50
		13	Rote Ndao Kab	65	85,88
		14	Sabu Raijua Kab	1	85,25
		15	Sikka Kab	47	88,00
		16	Sumba Barat Daya Kab	10	82,23
		17	Sumba Barat Kab	9	91,97
		18	Sumba Tengah Kab	145	86,48
		19	Sumba Timur Kab	14	82,50
		20	Timor Tengah Selatan Kab	32	89,98
		21	Timor Tengah Utara Kab	36	87,92
		22	Malaka Kab	0	0,00
20	Provinsi Kalimantan Barat			271	85,47
		1	Kapuas Hulu	53	96,15
		2	Ketapang	15	87,45
		3	Kubu Raya	9	87,39
		4	Melawi	55	80,40
		5	Pontianak (Kabupaten)	2	86,63
		6	Pontianak (Kota)	20	82,23

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
		7	Sambas	49	85,87
		8	Sanggau	27	77,20
		9	Sekadau	2	96,25
		10	Singkawang (Kota)	25	80,63
		11	Sintang	14	87,80
21	Provinsi Kalimantan Tengah			220	80,56
		1	Barito Selatan Kab	43	85,95
		2	Barito Timur Kab	12	81,81
		3	Barito Utara Kab	3	85,25
		4	Katingan Kab	5	96,80
		5	Kotawaringin Barat Kab	44	67,00
		6	Kotawaringin Timur Kab	19	83,95
		7	Lamandau Kab	1	99,00
		8	Murung Raya Kab	1	99,00
		9	Palangka Raya Kota	92	82,23
22	Provinsi Kalimantan Selatan			280	88,82
		1	Balangan	3	74,25
		2	Banjarnegara	233	89,71
		3	Banjarnegara	7	92,71
		4	Banjarmasin	4	83,19
		5	Hulu Sungai Tengah	21	82,11
		6	Kotabaru	1	99,00
		7	Tabalong	11	87,15
23	Provinsi Kalimantan Timur			281	80,77
		1	Balikpapan Kota	2	49,50
		2	Berau Kab	13	83,35
		3	Kutai Kartanegara Kab	50	84,48
		4	Kutai Timur Kab	1	99,00
		5	Paser Kab	46	87,58
		6	Penajam Paser Utara Kab	13	86,73
		7	Samarinda Kota	108	72,75
		8	Bulungan Kab.	6	82,50
		9	Malinau Kab.	12	93,50
		10	Nunukan Kab.	1	99,00
		11	Tarakan Kota	29	84,87
24	Provinsi Sulawesi Utara			197	90,35
		1	Bitung Kota	43	85,70
		2	Bolaang Mongondow Kab.	6	80,21
		3	Kepulauan Sangihe Kab.	11	96,75
		4	Kepulauan Talaud Kab.	2	82,50
		5	Kotamobagu Kota	1	99,00
		6	Manado Kota	42	94,15
		7	Minahasa Kab.	57	91,71
		8	Minahasa Selatan Kab.	2	83,88
		9	Minahasa Tenggara Kab.	1	96,25
		10	Minahasa Utara Kab.	13	88,42
		11	Tomohon Kota	19	89,88
25	Provinsi Sulawesi Barat			117	85,09
		1	Majene Kab	10	89,10
		2	Mamasa Kab	1	68,75
		3	Mamuju Kab	55	87,85

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
		4	Mamuju Utara Kab	30	85,43
		5	Polewali Mandar Kab	21	76,21
26	Provinsi Sulawesi Tengah			1519	82,96
		1	Banggai Kab.	347	71,97
		2	Donggala Kab.	15	74,25
		3	Morowali Kab.	340	88,36
		4	Palu Kota	346	81,20
		5	Parigi Moutong Kab.	12	65,77
		6	Poso Kab.	159	88,93
		7	Tojo Una-una Kab.	120	91,28
		8	Toli-Toli Kab.	180	88,37
27	Provinsi Sulawesi Tenggara			690	84,26
		1	Bau-Bau Kota	12	81,13
		2	Bombana Kab.	136	85,19
		3	Buton Kab.	25	81,18
		4	Buton Utara Kab.	1	99,00
		5	Kendari Kota	102	89,08
		6	Kolaka Kab.	114	82,19
		7	Kolaka Utara Kab.	7	99,00
		8	Konawe Kab.	28	78,08
		9	Konawe Selatan Kab.	113	80,87
		10	Konawe Utara Kab.	15	86,35
		11	Muna Kab.	130	86,03
		12	Wakatobi Kab.	7	71,50
28	Provinsi Sulawesi Selatan			1361	84,48
		1	Bantaeng Kab	29	83,54
		2	Barru Kab	23	78,55
		3	Bone Kab	85	84,02
		4	Bulukumba Kab	23	80,47
		5	Enrekang Kab	19	87,28
		6	Gowa Kab	69	93,82
		7	Jeneponto	75	77,66
		8	Kep Selayar Kab	23	90,39
		9	Luwu Kab	36	77,08
		10	Luwu Timur Kab	59	76,67
		11	Luwu Utara Kab	38	84,53
		12	Makassar Kota	300	86,35
		13	Maros Kab	39	83,35
		14	Palopo Kota	86	73,80
		15	Pangkajene Kep Kab	104	93,87
		16	Pare-Pare Kota	22	89,63
		17	Pinrang Kab	49	83,06
		18	Sidenreng Rappang Kab	20	82,78
		19	Sinjai Kab	25	89,32
		20	Soppeng Kab	46	70,84
		21	Takalar Kab	88	93,13
		22	Tana Toraja Kab	24	78,26
		23	Toraja Utara Kab	40	94,74
		24	Wajo Kab	39	74,25

No	Kantor Wilayah		Kantor Pertanahan	Jumlah Responden	Nilai IKM
29	Provinsi Gorontalo			326	82,42
		1	Boalemo Kab.	9	86,17
		2	Bone Bolango Kab.	29	76,81
		3	Gorontalo Kab.	208	81,61
		4	Gorontalo Kota	61	84,53
		5	Gorontalo Utara Kab.	2	79,75
		6	Pohuwato Kab.	17	92,53
30	Provinsi Maluku			174	92,52
		1	Ambon Kota	160	93,24
		2	Buru Kab.	8	84,56
		3	Maluku Tengah Kab.	1	96,25
		4	Maluku Tenggara Kab.	1	96,25
		5	Seram Bagian Timur Kab.	4	77,69
31	Provinsi Maluku Utara			203	86,10
		1	Halmahera Barat Kab	21	75,17
		2	Halmahera Selatan Kab	20	78,93
		3	Halmahera Tengah Kab	25	88,00
		4	Halmahera Timur Kab	12	90,75
		5	Halmahera Utara Kab	44	76,81
		6	Kep. Sula Kab	15	95,52
		7	Pulau Morotai Kab	6	91,67
		8	Ternate Kota	5	94,60
		9	Tidore Kep. Kota	55	94,50
32	Provinsi Papua Barat			133	80,78
		1	Kaimana Kab	3	93,50
		2	Raja Ampat Kab	2	89,38
		3	Sorong Kab	109	81,06
		4	Sorong Kota	14	73,07
		5	Teluk Bintuni Kab	5	85,25
33	Provinsi Papua			41	80,69
		1	Biak Numfor Kab.	1	55,00
		2	Jayapura Kota	1	99,00
		3	Mimika Kab.	38	81,63
		4	Yapen Waropen Kab.	1	52,25

Catatan:

- 1) Keseluruhan Kantor Pertanahan yang berpartisipasi ditampilkan dalam lampiran ini.
- 2) Jumlah hasil indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan yang jumlah respondennya kurang dari 30 responden bisa diabaikan karena kurang memenuhi syarat perhitungan.