

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya

(Sumber Informan Masyarakat)

DATA INFORMAN

Nama Instansi :

Nama Informan :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Waktu Wawancara :

Jenis Informan: Masyarakat yang pernah menggunakan layanan mediasi di BPN (Kota/Kabupaten di Jatim)

A. *Must – Be* (Kebutuhan Dasar Layanan Mediasi)

1. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi awal mengenai proses mediasi (alur, syarat, jadwal)?
2. Apakah petugas memberikan penjelasan hak dan kewajiban Anda sebelum mediasi dimulai?
3. Bagaimana menurut Anda mengenai sikap netralitas mediator dalam proses mediasi?
4. Apakah Anda merasa perlindungan terhadap data dan privasi Anda terjaga selama mediasi?
5. Menurut Anda, apakah fasilitas ruang mediasi sudah memenuhi unsur dasar kenyamanan?

B. *One Dimensional* (Kinerja layanan)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pelayanan dari pendaftaran hingga pelaksanaan mediasi?

2. Bagaimana kualitas komunikasi mediator dalam menjelaskan masalah dan solusi?
 3. Apakah Anda merasakan kepastian jadwal dan ketepatan waktu pelaksanaan mediasi?
 4. Menurut Anda, apakah proses mediasi membantu menghasilkan solusi yang adil bagi semua pihak?
- C. *Attractive (Fitur Tambahan yang Membuat Sangat Puas)*
1. Apakah BPN menyediakan pendampingan tambahan (misalnya konsultasi hukum sebelum mediasi)?
 2. Apakah ruang mediasi menyediakan hal-hal yang membuat Anda merasa lebih nyaman (air minum, AC bagus, ruang tunggu nyaman)?
 3. Apakah petugas memberikan informasi tindak lanjut atas tindak lanjut mediasi?
 4. Adakah aspek pelayanan yang menurut Anda melebihi harapan, sehingga membuat pengalaman Anda lebih positif?
- D. *Indifferent (Netral / Tidak Mempengaruhi Kepuasan)*
1. Apakah Anda memperhatikan tampilan visual ruangan mediasi (dekorasi, warna ruangan)?
 2. Seberapa penting bagi Anda penggunaan teknologi digital (layanan online, layar presentasi) dalam proses mediasi?
- E. *Reverse (Tidak Disukai Jika Ada)*
1. Adakah tindakan atau prosedur petugas yang menurut Anda menghambat proses atau membuat proses lebih rumit?
 2. Apakah ada pengalaman di mana Anda merasa tekanan atau paksaan untuk menyetujui suatu kesepakatan?
 3. Menurut Anda, apakah terlalu banyak persyaratan dokumen membuat layanan terasa berbelit-belit?

Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya

(Sumber Informan Kepala Bidang Penanganan)

DATA INFORMAN

Nama Instansi :

Nama Informan:

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Waktu Wawancara : Tanggal Bulan..... Tahun.....

Jenis Informan: Kepala Bidang Penanganan di BPN (Kota/Kabupaten di Jatim)

A. *Must – Be* (Kebutuhan Dasar Layanan Mediasi)

1. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kompetensi dasar yang wajib dimiliki mediator BPN?
2. Bagaimana BPN menjamin bahwa seluruh mediator tetap netral dan objektif dalam proses mediasi?
3. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) mediasi diterapkan di BPN Jawa Timur??
4. Bagaimana manajemen penjadwalan mediasi dilakukan?
5. Faktor apa yang sering memengaruhi keterlambatan atau percepatan proses mediasi?

B. *One Dimensional* (Kinerja layanan)

1. Bagaimana BPN menangani pertanyaan, komplain, atau permintaan klarifikasi masyarakat terkait proses mediasi?
2. Bagaimana BPN memastikan keterbukaan informasi terkait perkembangan kasus mediasi?
3. Apa strategi komunikasi yang digunakan agar masyarakat memahami keputusan atau hasil akhir mediasi?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah saat ini proses mediasi sudah efisien? Apa yang masih perlu ditingkatkan?

C. *Attractive (Fitur Tambahan yang Membuat Sangat Puas)*

1. Apakah BPN Jawa Timur telah mengembangkan sistem digital untuk mediasi, seperti notifikasi jadwal, update status kasus, atau konsultasi daring?
2. Jika ya, bagaimana respon masyarakat terhadap inovasi tersebut? Jika belum, apakah hal ini diperlukan?
3. Apakah fasilitas fisik ruang mediasi (kenyamanan, privasi, perlengkapan) dianggap sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan-layanan tambahan tersebut dapat meningkatkan kepuasan?

D. *Indifferent (Netral / Tidak Mempengaruhi Kepuasan)*

1. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, aspek apa dalam layanan mediasi yang jarang dianggap penting oleh masyarakat?
2. Adakah prosedur atau fasilitas yang sebenarnya tidak terlalu memberi pengaruh namun tetap harus disediakan?
3. Bagaimana BPN memutuskan untuk mempertahankan atau menghilangkan atribut yang kurang berdampak?

E. *Reverse (Tidak Disukai Jika Ada)*

1. Adakah kebijakan atau tindakan tertentu yang sebenarnya berdampak negatif bagi pengalaman masyarakat?
2. Pernahkah ada situasi di mana upaya perbaikan layanan malah menimbulkan keluhan?
3. Menurut Bapak/Ibu, apa hal yang seharusnya dihindari oleh mediator dalam proses mediasi?

Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya

(Sumber Informan Pejabat yang Memimpin Mediasi)

DATA INFORMAN

Nama Instansi :

Nama Informan` :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Waktu Wawancara :

Jenis Informan: Pejabat yang Memimpin Mediasi di BPN (Kota/Kabupaten di Jatim)

A. *Must – Be* (Kebutuhan Dasar Layanan Mediasi)

1. Menurut Bapak/Ibu, kompetensi apa saja yang wajib dimiliki oleh mediator dan anggota tim?
2. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa seluruh mediator memahami peraturan pertanahan dan teknik mediasi?
3. Apakah SOP mediasi di BPN Jawa Timur sudah berjalan konsisten? Bagaimana pengawasannya?
4. Apa strategi tim dalam mengatur jadwal mediasi agar tidak terjadi keterlambatan?
5. Faktor apa yang paling sering menyebabkan molornya waktu mediasi?

B. *One Dimensional* (Kinerja layanan)

1. Bagaimana tim menanggapi permintaan klarifikasi, keluhan, atau pertanyaan dari para pihak?
2. Apakah ada standar waktu respon terhadap masyarakat?
3. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa pihak bersengketa memperoleh informasi yang transparan terkait proses dan perkembangan mediasi?
4. Bagaimana cara tim mengoptimalkan pemeriksaan bukti dan validasi dokumen untuk mempercepat proses?

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah proses mediasi sudah berjalan efisien? Jika belum, apa kendalanya?
- C. *Attractive (Fitur Tambahan yang Membuat Sangat Puas)*
1. Apakah dalam pelaksanaan mediasi sudah ada pemanfaatan sistem digital seperti reminder jadwal, pelacakan kasus, atau konsultasi online?
 2. Jika ada, bagaimana tanggapan masyarakat? Jika belum ada, apakah menurut Bapak/Ibu perlu dikembangkan?
 3. Bagaimana kondisi ruang mediasi saat ini? Apakah kenyamanan ruang dianggap mempengaruhi hasil atau kenyamanan proses mediasi?
 4. Apakah tim memberikan edukasi awal atau pendampingan sebelum mediasi dimulai?
- D. *Indifferent (Netral / Tidak Mempengaruhi Kepuasan)*
1. Dalam pengalaman Bapak/Ibu, aspek apa dari layanan mediasi yang dianggap kurang penting atau jarang dikeluhkan masyarakat?
 2. Apakah ada fasilitas atau prosedur yang disediakan tetapi sebenarnya tidak terlalu dibutuhkan oleh pengguna?
 3. Bagaimana Bapak/Ibu menentukan bahwa suatu atribut layanan tidak signifikan pengaruhnya?
- E. *Reverse (Tidak Disukai Jika Ada)*
1. Adakah tindakan atau kebijakan tertentu yang sebenarnya justru membuat masyarakat tidak nyaman?
 2. Apakah pernah terjadi inisiatif perbaikan yang ternyata berdampak negatif bagi pengalaman pengguna?
 3. Apa hal-hal yang menurut Bapak/Ibu harus benar-benar dihindari oleh mediator atau anggota tim?

Jawaban Hasil Wawancara

Narasumber :

Kepala Bidang Penanganan Mediasi

Jenis Informan: Kepala Bidang Penanganan di BPN (Kota/Kabupaten di Jatim)

A. Must – Be (Kebutuhan Dasar Layanan Mediasi)

1. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kompetensi dasar yang wajib dimiliki mediator BPN?
Mediator wajib memiliki kemampuan komunikasi efektif, pemahaman hukum pertanahan yang kuat, kemampuan negosiasi, netralitas tinggi, serta integritas dan etika profesional yang terjaga
2. Bagaimana BPN menjamin bahwa seluruh mediator tetap netral dan objektif dalam proses mediasi?
BPN menerapkan pelatihan berkelanjutan dan kode etik yang ketat, serta pengawasan internal melalui evaluasi kinerja dan umpan balik dari para pihak terkait selama proses mediasi
3. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) mediasi diterapkan di BPN Jawa Timur??
SOP mediasi dijalankan secara konsisten mulai dari pendaftaran kasus, penjadwalan, pelaksanaan mediasi, hingga dokumentasi hasil. SOP tersebut didokumentasikan dan disosialisasikan ke seluruh tim mediator
4. Bagaimana manajemen penjadwalan mediasi dilakukan?
Penjadwalan dilakukan secara sistematis dengan memperhatikan ketersediaan para pihak dan mediator serta memperhitungkan urgensi kasus. Biasanya menggunakan kalender elektronik untuk koordinasi yang efektif.
5. Faktor apa yang sering memengaruhi keterlambatan atau percepatan proses mediasi?
Faktor seperti kesiapan para pihak, kelengkapan dokumen, kompleksitas kasus, dan komunikasi antar pihak sering memengaruhi durasi mediasi.

B. One Dimensional (Kinerja layanan)

1. Bagaimana BPN menangani pertanyaan, komplain, atau permintaan klarifikasi masyarakat terkait proses mediasi?
BPN menyediakan layanan pengaduan yang responsif melalui call center dan layanan tatap muka. Setiap komplain segera dicatat dan ditindaklanjuti secara transparan.

2. Bagaimana BPN memastikan keterbukaan informasi terkait perkembangan kasus mediasi?

Informasi perkembangan mediasi disampaikan secara berkala kepada para pihak melalui SMS, email, atau secara langsung saat mediasi berlangsung sesuai dengan SOP.

3. Apa strategi komunikasi yang digunakan agar masyarakat memahami keputusan atau hasil akhir mediasi?

BPN menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta menyediakan sesi penjelasan hasil mediasi dan dokumen resmi hasil kesepakatan secara transparan.

4. Menurut Bapak/Ibu, apakah saat ini proses mediasi sudah efisien? Apa yang masih perlu ditingkatkan?

Proses mediasi sudah cukup efisien dengan SOP yang terstruktur, namun perlu peningkatan pada digitalisasi sistem untuk mempercepat administrasi dan memudahkan akses informasi.

C. Attractive (Fitur Tambahan yang Membuat Sangat Puas)

1. Apakah BPN Jawa Timur telah mengembangkan sistem digital untuk mediasi, seperti notifikasi jadwal, update status kasus, atau konsultasi daring? Sudah dikembangkan sistem notifikasi melalui SMS dan WhatsApp untuk pengingat jadwal serta update status kasus, dan ada juga konsultasi daring namun masih dalam tahap awal

2. Jika ya, bagaimana respon masyarakat terhadap inovasi tersebut? Jika belum, apakah hal ini diperlukan?

Masyarakat menyambut positif setiap kemudahan digital, terutama dalam hal notifikasi jadwal, karena mengurangi ketidakhadiran. Namun masih ada yang belum familiar sehingga perlu sosialisasi lebih lanjut.

3. Apakah fasilitas fisik ruang mediasi (kenyamanan, privasi, perlengkapan) dianggap sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna?

Fasilitas yang nyaman, privasi terjaga, dan perlengkapan lengkap sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna, karena menciptakan suasana kondusif bagi penyelesaian masalah.

4. Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan-layanan tambahan tersebut dapat meningkatkan kepuasan?

Layanan tambahan seperti konsultasi daring dan ruang mediasi yang representatif jelas meningkatkan kepuasan pengguna karena memberikan kemudahan dan kenyamanan lebih

D. Indifferent (Netral / Tidak Mempengaruhi Kepuasan)

1. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, aspek apa dalam layanan mediasi yang jarang dianggap penting oleh masyarakat?
Beberapa masyarakat kurang memperhatikan aspek administratif internal seperti tata cara ruang rapat atau format dokumen yang formal
2. Adakah prosedur atau fasilitas yang sebenarnya tidak terlalu memberi pengaruh namun tetap harus disediakan?
Layanan minuman atau ruang tunggu standar dianggap kurang memberikan pengaruh signifikan namun harus tetap disediakan sebagai bagian dari pelayanan dasar
3. Bagaimana BPN memutuskan untuk mempertahankan atau menghilangkan atribut yang kurang berdampak?
BPN mempertimbangkan biaya dan efektivitas pelayanan, serta masukan dari survei kepuasan pelanggan dalam menentukan apakah atribut tertentu dipertahankan atau dihilangkan

E. Reverse (Tidak Disukai Jika Ada)

1. Adakah kebijakan atau tindakan tertentu yang sebenarnya berdampak negatif bagi pengalaman masyarakat?
Prosedur yang terlalu birokratis dan kaku terkadang membuat masyarakat merasa bingung dan frustrasi, sehingga perlu disederhanakan
2. Pernahkah ada situasi di mana upaya perbaikan layanan malah menimbulkan keluhan?
Penambahan formulir atau syarat administrasi baru tanpa sosialisasi yang memadai pernah menimbulkan keluhan dari pengguna layanan
3. Menurut Bapak/Ibu, apa hal yang seharusnya dihindari oleh mediator dalam proses mediasi?
Mediator harus menghindari sikap memihak, mengintervensi hasil secara tidak objektif, serta komunikasi yang kurang jelas atau menekan para pihak untuk mencapai kesepakatan

Narasumber :

Mediator (Pejabat Pemimpin Mediasi)

Jenis Informan: Pejabat yang Memimpin Mediasi di BPN (Kota/Kabupaten di Jatim)

A. Must – Be (Kebutuhan Dasar Layanan Mediasi)

1. Menurut Bapak/Ibu, kompetensi apa saja yang wajib dimiliki oleh mediator dan anggota tim?

Mediator dan anggota tim harus menguasai hukum dan peraturan pertanahan, teknik mediasi dan negosiasi, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, serta integritas dan netralitas dalam menangani sengketa

2. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa seluruh mediator memahami peraturan pertanahan dan teknik mediasi?

Melalui pelatihan rutin, workshop, dan evaluasi berkala serta penerapan sertifikasi internal sebagai syarat tugas mediator.

3. Apakah SOP mediasi di BPN Jawa Timur sudah berjalan konsisten? Bagaimana pengawasannya?

SOP dijalankan secara konsisten dengan monitoring berkala oleh Kepala Bidang dan tim pengawas internal yang melakukan audit proses mediasi secara acak.

4. Apa strategi tim dalam mengatur jadwal mediasi agar tidak terjadi keterlambatan?

Menyusun jadwal terpadu dengan kalender elektronik, mengatur prioritas kasus, dan melakukan koordinasi awal intensif dengan semua pihak terkait.

5. Faktor apa yang paling sering menyebabkan molornya waktu mediasi?

Sering kali keterlambatan terjadi karena ketidaksiapan dokumen dari para pihak, penundaan kehadiran peserta mediasi, serta kompleksitas kasus yang memerlukan diskusi lebih panjang.

B. One Dimensional (Kinerja layanan)

1. Bagaimana tim menanggapi permintaan klarifikasi, keluhan, atau pertanyaan dari para pihak?

Tim menanggapi dengan cepat melalui hotline resmi, email dan layanan langsung dengan catatan respons yang terdokumentasi untuk tindak lanjut

2. Apakah ada standar waktu respon terhadap masyarakat?

Respon umum diupayakan maksimal dalam 2x24 jam untuk pertanyaan dan keluhan, mengikuti standar layanan publik..

3. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa pihak bersengketa memperoleh informasi yang transparan terkait proses dan perkembangan mediasi?

Memberikan laporan perkembangan secara langsung baik lisan maupun tertulis secara rutin dan menyediakan akses langsung ke informasi melalui sistem digital jika tersedia.

4. Bagaimana cara tim mengoptimalkan pemeriksaan bukti dan validasi dokumen untuk mempercepat proses?

Tim melakukan pra-verifikasi dokumen sebelum mediasi dimulai dan bekerja sama dengan instansi terkait untuk memastikan keabsahan bukti secara cepat dan akurat.

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah proses mediasi sudah berjalan efisien? Jika belum, apa kendalanya?

roses sudah berjalan cukup efisien dengan SOP terstruktur, kendala utama biasanya pada koordinasi antar pihak dan kesiapan administrasi yang belum seragam

C. Attractive (Fitur Tambahan yang Membuat Sangat Puas)

1. Apakah dalam pelaksanaan mediasi sudah ada pemanfaatan sistem digital seperti reminder jadwal, pelacakan kasus, atau konsultasi online?

Sudah mulai ada penggunaan reminder jadwal via SMS dan WhatsApp, pelacakan status kasus secara online, serta konsultasi daring meskipun masih terbatas cakupannya.

2. Jika ada, bagaimana tanggapan masyarakat? Jika belum ada, apakah menurut Bapak/Ibu perlu dikembangkan?

Masyarakat memberikan respons positif terhadap digitalisasi, terutama kemudahan dalam memperoleh informasi. Pengembangan sistem digital lebih lanjut sangat diperlukan untuk meningkatkan layanan

3. Bagaimana kondisi ruang mediasi saat ini? Apakah kenyamanan ruang dianggap mempengaruhi hasil atau kenyamanan proses mediasi?

Ruang mediasi saat ini layak dengan privasi yang terjaga, kenyamanan ruang memang sangat berpengaruh pada kelancaran dan suasana mediasi sehingga terus diupayakan peningkatannya.

4. Apakah tim memberikan edukasi awal atau pendampingan sebelum mediasi dimulai? Tim secara rutin memberikan briefing singkat dan edukasi kepada para pihak sebelum mediasi agar memahami proses dan tata cara, sehingga proses berjalan lancar

D. Indifferent (Netral / Tidak Mempengaruhi Kepuasan)

1. Dalam pengalaman Bapak/Ibu, aspek apa dari layanan mediasi yang dianggap kurang penting atau jarang dikeluhkan masyarakat?
Detail teknis administrasi internal, seperti format laporan atau dokumen pro forma, jarang menjadi perhatian atau keluhan masyarakat.
2. Apakah ada fasilitas atau prosedur yang disediakan tetapi sebenarnya tidak terlalu dibutuhkan oleh pengguna?
Menyediaan beberapa fasilitas tambahan seperti ruang tunggu VIP atau layanan minuman tertentu tidak terlalu krusial namun tetap disediakan sebagai pelengkap.
3. Bagaimana Bapak/Ibu menentukan bahwa suatu atribut layanan tidak signifikan pengaruhnya?
Dilakukan melalui survei kepuasan pengguna dan analisis feedback masyarakat yang menunjukkan aspek mana yang tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan mereka.

E. Reverse (Tidak Disukai Jika Ada)

1. Adakah tindakan atau kebijakan tertentu yang sebenarnya justru membuat masyarakat tidak nyaman?
Prosedur terlalu birokratis, komunikasi yang terkesan formal berlebihan, dan aturan yang kaku tanpa fleksibilitas sering membuat masyarakat merasa terbebani
2. Apakah pernah terjadi inisiatif perbaikan yang ternyata berdampak negatif bagi pengalaman pengguna?
Penambahan persyaratan administratif mendadak tanpa sosialisasi yang memadai pernah menimbulkan kebingungan dan keluhan
3. Apa hal-hal yang menurut Bapak/Ibu harus benar-benar dihindari oleh mediator atau anggota tim?
Mediator harus menghindari sikap memihak, mengintimidasi pihak bersengketa, dan komunikasi yang membingungkan sehingga merusak kepercayaan serta proses mediasi..

Narasumber :
Masyarakat

Jenis Informan: Masyarakat yang pernah menggunakan layanan mediasi di BPN (Kota/Kabupaten di Jatim)

A. Must – Be (Kebutuhan Dasar Layanan Mediasi)

1. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi awal mengenai proses mediasi (alur, syarat, jadwal)?
 Informasi awalnya cukup jelas. Saat mendaftar, petugas memberikan secarik kertas yang berisi alur umum dan daftar dokumen yang diperlukan. Namun, untuk jadwal, kami diberitahu bahwa akan dihubungi kemudian, yang menurut saya agak membuat tidak pasti
2. Apakah petugas memberikan penjelasan hak dan kewajiban Anda sebelum mediasi dimulai?
 Ya, tepat sebelum mediasi dimulai, sang mediator menjelaskan dengan singkat hak kami untuk didengarkan dan didampingi, serta kewajiban untuk menghormati semua pihak dan menjaga kerahasiaan proses
3. Bagaimana menurut Anda mengenai sikap netralitas mediator dalam proses mediasi?
 Selama proses berlangsung, mediator terlihat cukup netral. Beliau tidak memihak dan selalu memberikan kesempatan yang sama kepada saya dan pihak lain untuk menyampaikan argumen
4. Apakah Anda merasa perlindungan terhadap data dan privasi Anda terjaga selama mediasi?
 Ya, sejauh ini merasa terjaga. Semua proses dilakukan dalam ruang tertutup dan tidak ada pihak luar yang hadir. Mediator juga menekankan bahwa semua pembicaraan dalam ruangan bersifat rahasia
5. Menurut Anda, apakah fasilitas ruang mediasi sudah memenuhi unsur dasar kenyamanan?
 Secara dasar sudah. Ruangannya bersih, ada meja dan kursi yang layak, serta pencahayaan yang cukup. Tidak mewah, tapi cukup untuk membuat proses mediasi bisa berjalan dengan tenang

B. One Dimensional (Kinerja layanan)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pelayanan dari pendaftaran hingga pelaksanaan mediasi?

Proses dari pendaftaran sampai mediasi benar-benar dilakukan cukup lama, sekitar 3 minggu. Ini agak membuat saya cemas. Andai bisa dipercepat, kepuasan saya akan jauh lebih tinggi

2. Bagaimana kualitas komunikasi mediator dalam menjelaskan masalah dan solusi?

Kualitas komunikasi mediator sangat baik. Beliau mampu menjelaskan pokok sengketa dengan bahasa yang mudah dimengerti dan memberikan opsi-opsi solusi yang realistis tanpa memaksakan kehendaknya

3. Apakah Anda merasakan kepastian jadwal dan ketepatan waktu pelaksanaan mediasi?

Untuk ketepatan waktu pada hari-H-nya sangat baik. Mediasi dimulai tepat pada waktunya. Namun, kepastian jadwalnya sendiri, seperti yang saya sampaikan sebelumnya, agak lama didapat setelah pendaftaran

4. Menurut Anda, apakah proses mediasi membantu menghasilkan solusi yang adil bagi semua pihak?

Ya, cukup membantu. Kami akhirnya menemukan titik tengah. Saya merasa solusinya adil karena tidak ada pihak yang merasa sepenuhnya menang atau kalah, dan kami semua menyepakatinya tanpa paksaan

C. Attractive (Fitur Tambahan yang Membuat Sangat Puas)

1. Apakah BPN menyediakan pendampingan tambahan (misalnya konsultasi hukum sebelum mediasi)?

Tidak disediakan secara resmi. Saya mencari konsultan hukum sendiri. Akan sangat memuaskan dan membantu sekali jika BPN memiliki jaringan atau bisa memberikan informasi mengenai konsultasi hukum sederhana sebelum mediasi.

2. Apakah ruang mediasi menyediakan hal-hal yang membuat Anda merasa lebih nyaman (air minum, AC bagus, ruang tunggu nyaman)?

AC-nya berfungsi dengan baik, itu sudah sangat membantu. Tapi tidak disediakan air minum gelas di dalam ruangan. Ada dispenser air di ruang tunggu, tapi itu merupakan sentuhan kecil yang jika ada akan sangat meningkatkan kenyamanan.

3. Apakah petugas memberikan informasi tindak lanjut atas tindak lanjut mediasi?

Ini yang sangat berkesan. Setelah mediasi selesai dan kesepakatan ditandatangani, petugas menghubungi saya 2 minggu kemudian untuk menanyakan apakah kesepakatan sudah dijalankan oleh kedua pihak. Ini benar-benar di luar ekspektasi dan membuat saya sangat puas

4. Adakah aspek pelayanan yang menurut Anda melebihi harapan, sehingga membuat pengalaman Anda lebih positif?

Ya, yaitu tindak lanjut dari petugas yang saya sebutkan tadi. Selain itu, kesabaran dan empati yang ditunjukkan oleh mediator ketika salah satu pihak emosional juga sangat menghangatkan hati dan di luar perkiraan saya

D. Indifferent (Netral / Tidak Mempengaruhi Kepuasan)

1. Apakah Anda memperhatikan tampilan visual ruangan mediasi (dekorasi, warna ruangan)?

Jujur, tidak terlalu memperhatikan. Warna dindingnya putih polos, ada beberapa poster peraturan. Selama ruangan bersih dan rapi, bagi saya sudah cukup. Dekorasi yang mewah tidak akan menambah kepuasan saya

2. Seberapa penting bagi Anda penggunaan teknologi digital (layanan online, layar presentasi) dalam proses mediasi?

Untuk proses mediasi seperti ini, teknologi tidak terlalu crucial. Komunikasi tatap muka langsung justru lebih penting. Layanan online untuk pendaftaran saja sudah cukup bagus. Penggunaan layar presentasi justru mungkin akan terasa terlalu formal dan kaku

E. Reverse (Tidak Disukai Jika Ada)

1. Adakah tindakan atau prosedur petugas yang menurut Anda menghambat proses atau membuat proses lebih rumit?

Prosedur administrasi di meja pertama saat pendaftaran terasa agak kaku. Petugasnya kurang fleksibel dan sepertinya hanya berpegang pada buku pedoman tanpa bisa memberikan solusi ketika ada satu dokumen yang formatnya sedikit berbeda

2. Apakah ada pengalaman di mana Anda merasa tekanan atau paksaan untuk menyetujui suatu kesepakatan?

Alhamdulillah tidak. Mediator kami baik dan selalu menekankan bahwa kesepakatan harus datang dari kemauan kami sendiri. Jika ada tekanan, pasti saya akan sangat kecewa dan proses ini akan gagal

3. Menurut Anda, apakah terlalu banyak persyaratan dokumen membuat layanan terasa berbelit-belit?

Awalnya iya, terasa berbelit. Ada beberapa dokumen yang menurut saya redundant (berulang). Prosesnya akan terasa jauh lebih sederhana dan mudah jika persyaratan dokumennya bisa disederhanakan dan dijelaskan dengan lebih jelas sejak awal.

Narasumber :
Masyarakat

Jenis Informan: Masyarakat yang pernah menggunakan layanan mediasi di BPN (Kota/Kabupaten di Jatim)

A. Must – Be (Kebutuhan Dasar Layanan Mediasi)

1. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi awal mengenai proses mediasi (alur, syarat, jadwal)?
Informasi mengenai kejelasan informasi, petugas memberikan arahan secara langsung mulai dari awal pendaftaran. Untuk jadwal, saya diberitahu kemudian hari juga kadang mendadak dari waktu mediasi, sehingga membuat saya belum ada persiapan
2. Apakah petugas memberikan penjelasan hak dan kewajiban Anda sebelum mediasi dimulai?
Ya, tepat sebelum mediasi dimulai, sang mediator menjelaskan dengan singkat hak kami untuk didengarkan dan didampingi, serta kewajiban untuk menghormati semua pihak dan menjaga kerahasiaan proses
3. Bagaimana menurut Anda mengenai sikap netralitas mediator dalam proses mediasi?
Selama proses berlangsung, mediator terlihat cukup gamblang. Beliau memberikan kesempatan yang sama saya dalam memberikan pendapat atau keluhan
4. Apakah Anda merasa perlindungan terhadap data dan privasi Anda terjaga selama mediasi?
Dalam perlindungan terjaga
5. Menurut Anda, apakah fasilitas ruang mediasi sudah memenuhi unsur dasar kenyamanan?
Semua proses dilakukan dalam ruang nyaman

B. One Dimensional (Kinerja layanan)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pelayanan dari pendaftaran hingga pelaksanaan mediasi?
BPN menyiapkan layanan pengaduan yang responsif melalui call center namun saya tidak begitu paham prosedurnya. Setiap keluhan akan ditindaklanjuti nantinya
2. Bagaimana kualitas komunikasi mediator dalam menjelaskan masalah dan solusi?

Kualitas komunikasi mediator sangat baik. Beliau mampu menjelaskan pokok sengketa dengan bahasa yang mudah dimengerti dan memberikan opsi-opsi solusi yang realistis tanpa memaksakan kehendaknya

3. Apakah Anda merasakan kepastian jadwal dan ketepatan waktu pelaksanaan mediasi?

Untuk ketepatan waktu pada hari-H-nya sangat baik. Mediasi dimulai tepat pada waktunya. Namun, kepastian jadwalnya sendiri, seperti yang saya sampaikan sebelumnya, agak lama didapat setelah pendaftaran

4. Menurut Anda, apakah proses mediasi membantu menghasilkan solusi yang adil bagi semua pihak?

Ya, cukup membantu. Kami akhirnya menemukan titik tengah. Saya merasa solusinya adil karena tidak ada pihak yang merasa sepenuhnya menang atau kalah, dan kami semua menyepakatinya tanpa paksaan

C. Attractive (Fitur Tambahan yang Membuat Sangat Puas)

1. Apakah BPN menyediakan pendampingan tambahan (misalnya konsultasi hukum sebelum mediasi)?

Mengenai pendampingan mediasi, terkadang disediakan, kadang kami mencari sendiri demi kenyamanan dalam netralitas mediasi.

2. Apakah ruang mediasi menyediakan hal-hal yang membuat Anda merasa lebih nyaman (air minum, AC bagus, ruang tunggu nyaman)?

Ruangan dan kondisi dengan baik, Ada dispenser air di ruang tunggu.

3. Apakah petugas memberikan informasi tindak lanjut atas tindak lanjut mediasi?

Ini yang sangat berkesan. Setelah mediasi selesai dan kesepakatan ditandatangani, petugas menghubungi saya 2 minggu kemudian untuk menanyakan apakah kesepakatan sudah dijalankan oleh kedua pihak. Ini benar-benar di luar ekspektasi dan membuat saya sangat puas

4. Adakah aspek pelayanan yang menurut Anda melebihi harapan, sehingga membuat pengalaman Anda lebih positif?

aspek pelayanan ada kesabaran dan empati yang ditunjukkan oleh para mediator ketika salah satu pihak emosional juga sangat menghangatkan hati

D. Indifferent (Netral / Tidak Mempengaruhi Kepuasan)

1. Apakah Anda memperhatikan tampilan visual ruangan mediasi (dekorasi, warna ruangan)?

Jujur, tidak terlalu memperhatikan. Warna dindingnya putih polos

2. Seberapa penting bagi Anda penggunaan teknologi digital (layanan online, layar presentasi) dalam proses mediasi?

Komunikasi tatap muka langsung justru lebih penting. Layanan online untuk pendaftaran saja sudah cukup bagus. Penggunaan layar presentasi justru mungkin akan terasa terlalu formal dan kaku

E. Reverse (Tidak Disukai Jika Ada)

1. Adakah tindakan atau prosedur petugas yang menurut Anda menghambat proses atau membuat proses lebih rumit?

Mengenai tindakan atau prosedur administrasi saat pendaftaran mungkin terkadang agak membingungkan saya

2. Apakah ada pengalaman di mana Anda merasa tekanan atau paksaan untuk menyetujui suatu kesepakatan?

Mediator tidak pernah melakukan tekanan serta mediator selalu menekankan bahwa kesepakatan harus datang dari kemauan kami sendiri. Jika ada tekanan, pasti saya akan sangat kecewa dan proses ini akan gagal

3. Menurut Anda, apakah terlalu banyak persyaratan dokumen membuat layanan terasa berbelit-belit?

Ada beberapa dokumen yang menurut saya redundant (berulang) sih tidak begitu memperdulikan yang penting tujuan mediasi tercapai.

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

1. Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Bidang Penanganan di BPN Bapak Wikantadi Kasumbogo



2. Dokumentasi Wawancara dengan Pejabat Mediator Bapak Eko Hariyanto



3. Dokumentasi Wawancara Informan 1 Masyarakat Ibu Hana Syarifah



4. Dokumentasi Wawancara Informan 2 Masyarakat Ibu Joko Arifin



Lampiran 3. Lembar Revisi Dosen Pembimbing 1

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

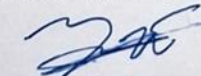
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Septi Rachmah Dinansyah
 NIM : 1112200066
 Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 15 Desember 2025
 Judul Skripsi : Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya

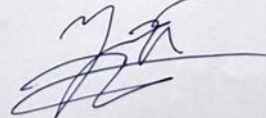
Catatan Perbaikan:

1. Rapihan Penulisan
2. Perbaiki Kutipan, mendeleg dalam Penulisan dan Daftar Pustaka
3. tambahkan data tentang keluhan masyarakat yang mengkritisi layanan

Surabaya, 23-12-25
 Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,


 Yant H

Revisi dari Dosen Penguji,



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 4. Lembar Revisi Dosen Penguji 1

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Septi Rachmah Dinansyah
 NIM : 1112200066
 Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 15 Desember 2025
 Judul Skripsi : Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya

Catatan Perbaikan:

- Layanan Mediasi : bentuk apa saja :
- Teori layanan publik ? Teori Pelayanan publik.
- Data (Penyajian data) menyajikan data harus mengacu pd indikator yg digunakan.
- Kesimpulan & Cara memperoleh data & analisis

Surabaya,
 Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 6. Surat Permohonan Ijin Observasi Fakultas ke Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Ilmu Administrasi Negara ♦ Ilmu Administrasi Niaga ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 17 November 2025

Nomor : 3033/K/FISIP/XI/2025
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur
Jl. Gayung Kebonsari No. 60, Gayungan, Kec. Gayungan, Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara. Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Septi Rachmah Dinansyah (1112200066)	Jl. Mojo 1 No. 5 Surabaya	085333249042

Guna melakukan pengambilan data di:

"Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur Surabaya"

Dengan Judul Skripsi : "Optimalisasi Pelayanan Penyelesaian Sengketa Tanah dengan menggunakan mediasi (Studi Kasus Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya)".

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP 20110.86.0062

Lampiran 7. Surat Keterangan Izin Penelitian Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur



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

Jalan Gayung Kebonsari Nomor 60 Surabaya, Telp.031-8290665, 8290974 : www.bpn.go.id

Surat Keterangan

No. 668/S.KET-35.100.UP.02.03/XII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yetty Nurbuati Krystanti, S.H., M.H.
NIP : 19710528 199103 2 001
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Timur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Wawancara Penelitian di Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Timur tugas Sicripai, dengan judul "Optimalisasi Pelayanan Sengketa Tanah dengan Menggunakan Mediasi (Studi Kasus Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya)"

Demikian untuk menjadi perhatian dan pelaksanaannya.

Surabaya, 09 Desember 2025
An. KEPALA KANTOR WILAYAH
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
PROVINSI JAWA TIMUR,
Kepala Bagian Tata Usaha

Ditandatangani secara
Elektronik

Yetty Nurbuati Krystanti, S.H., M.H.
NIP. 19710528 199103 2 001




Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATK/BPN menggunakan sertifikat elektronik BPN, BPPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pilih Kode QR menggunakan fitur "Validasi Rantai" pada aplikasi Beasah Tanahku.

Mediasi, Arbitrase, Timoraya

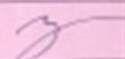

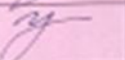
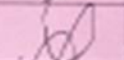
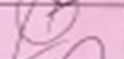
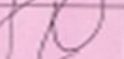
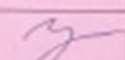

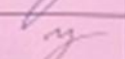
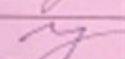


11/25

Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F.131 Jl. Semolowangi 45 Surabaya 60135
 Telp. 031-5851742, 5851800 psw. 1199 email: fku@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Septi Rachmah Dinandjoh
 NIM : 1112200008
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP.
 Dosen Pembimbing II : Dr. Wafid Hidayat, MM., M.AP.
 Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Penyelesaian Sengketa Tanah dengan Pendekatan mediasi (Studi Kasus Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur)

No	Tanggal	Garis/Pertemuan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
	10/11	Persor. Bas 1 Lem 2		
	11/11	Persor. Bab 1 Lem 2		
	12/11	Citra Check - Persor		
	20/11	Calculus Review F&Z dosen: B. Supriyanto		
	20/11	Persor. Prolog		
	20/11	Persor. Bab 2 Lem 3		
	24/11	Pembahasan Pedoman wawancara		
	25/11	Penyempurnaan Bab dan lampiran		
	27/11	Penyempurnaan Bab dan lampiran		
	28/11	ACC Finalisasi	