

ABSTRAK

Nama : Arief Wibowo
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Dalam hal penyelenggaraan pengelolaan tanah, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan hak-hak atas tanah (*land tenure and land right*) lembaga yang berwenang adalah Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk tingkat pusat sedangkan untuk tingkat daerah adalah Kantor Pertanahan sebagai organisasi publik yang berhak menyelenggarakan pengelolaan pertanahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pertanahan.

Berdasarkan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat yang telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo bekerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan German Technical Cooperation (GTZ), telah ditemukan beberapa masalah pelayanan yang dialami oleh masyarakat pengguna layanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hal ini tertuang dalam survey pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang dilakukan oleh Kementrian PAN dan GTZ yang dilaksanakan pada tanggal 10 Februari 2009 sampai dengan tanggal 28 Februari 2009. Adanya kesenjangan antara persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, menyebabkan adanya perasaan puas atau tidak puas dari masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Indikator yang paling sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini mengacu pada Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan Kep.MenPan No.63 Tahun 2003 yang terdiri dari 10 dimensi, yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan atau Keramahan dan Kenyamanan.

Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa indikator ketidakpuasan masyarakat serta prioritas perbaikan indikator yang direkomendasikan beberapa kebijakan yang dapat diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.

Kata kunci:

Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

ABSTRACT

Name : Arief Wibowo
Study Programme : *Master Of Planning And Public Policy*
Title : *Community Satisfaction Analysis Toward Service Quality at Land Office in the Municipality of Gorontalo City*

In terms of implementation of land management, particularly related to management control and rights over land (land tenure and land rights) is the regulating authority of the Republic of Indonesia National Land Agency (BPN RI) for the central level, while for the regional level is the Land Office as an organization public has the right to organize land management and providing services to the public in the area of land.

Based on service quality improvement activities through community participation which have been carried out by Gorontalo City Land Office in cooperation with the Ministry of Administrative Reform and the Germany Technical Cooperation (GTZ), has found some problems experienced by public service users of land in the Land Office in Gorontalo city. This was stated in a survey of public complaints against the service at the Land Office in Gorontalo city conducted by the Ministry of PAN and GTZ which was held on February 10, 2009 until February 28, 2009. The existence of the gap between public perception about the quality of service with the actual quality of service expected by the community, causing a feeling satisfied or not satisfied from the community. Therefore, it is necessary to implement research on the quality of services provided by the Land Office Gorontalo City.

The most appropriate indicators to measure service quality Gorontalo City Land Office to be used in this study the authors refer to the Principles of Public Service under Kep.MenPan No.63 of 2003 which consists of 10 dimensions, namely: Simplicity, Clarity, Certainty Time, Accuracy, Safety, Responsibility, Completion Services and Tools, Easy Access, Discipline, Courtesy, or Hospitality and Leisure.

From the research, found several indicators of dissatisfaction with society and the improvement of priority indicators that recommended several policies that can be applied by the Land Office in Gorontalo city in an attempt to improve the quality of land services.

Keywords:

Community Satisfaction, Service Quality, Land Office of Gorontalo city.