



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN
KOTA GORONTALO**

TESIS

**ARIEF WIBOWO
0906586341**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
DESEMBER 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN
KOTA GORONTALO**

TESIS

**ARIEF WIBOWO
0906586341**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Ekonomi**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN EKONOMI PERENCANAAN KOTA DAN DAERAH
JAKARTA
DESEMBER 2010**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Desember 2010



(ARIEF WIBOWO)

PERNYATAAN ORISINALITAS

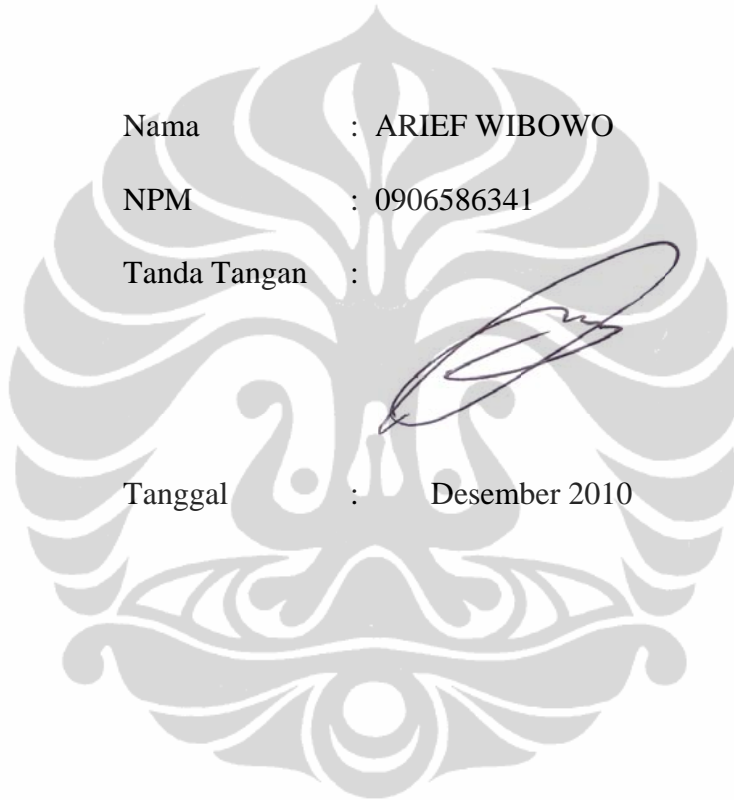
Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : ARIEF WIBOWO

NPM : 0906586341

Tanda Tangan :

Tanggal : Desember 2010



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : ARIEF WIBOWO
NPM : 0906586341
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Prof.DR.Sulastri Surono

Penguji : Untung Affandi, SE., MM.

Pembimbing : Iman Rozani,SE., M.Soc.Sc

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Desember 2010

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Segala rasa Syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini di tulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Master Ekonomi Jurusan Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Pada kesempatan ini secara khusus penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.

Selain itu, penulis juga menyadari sepenuhnya, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Ketua Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik (MPKP) FEUI beserta staf administrasi program yang telah banyak memberikan kemudahan dalam proses perkuliahan.
2. Para dosen pengajar yang telah memberikan wawasan selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Ir. Heru Susanto Wartiono, selaku Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo dan Bapak Ir. Muhamad Iskandar, M.Eng.Sc, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo beserta seluruh staf yang telah membantu dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penulisan ini.
4. Istriku tercinta, Onniek Adhandini yang telah berkorban, merahasiakan dan menahan sakitnya sampai dengan suami tercinta dinyatakan lulus oleh Panitia Penguji serta merelakan berpisah sementara ditinggalkan suami tercinta di awal pernikahannya untuk menyelesaikan tugas belajarnya di Jakarta serta yang selalu mengiringi langkahku dengan dukungan dan cinta kasih yang dalam. Semoga pengorbanan dan usaha ini membawa hasil kepada yang lebih baik.

5. Bapak “Sugiarso” dan Ibu “Sri Lestari” yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta doa khusuk yang selalu dipanjatkan dengan tulus dan cinta kasih. Semoga “Ilmu adalah harta tertinggi yang bisa menjadikanku anak yang soleh” yang akan selalu mengingatkanku.
6. Bapak “Rustamadji” dan Mama “Sri Harini” yang telah berkorban dengan menemani dan menjaga istriku tercinta di Gorontalo serta segala dukungan yang diberikan berupa doa tulus yang dipanjatkan untuk anak-anaknya.
7. Keluarga Besarku tersayang di manapun berada yang selalu memberikan semangat, motivasi dan keceriaan sebagai penghilang keletihan dan kejenuhan selama menyelesaikan tugas belajar ini.
8. Rekan-rekan MPKP Angkatan XXI kelas Pagi Bappenas yang telah memberi semangat dengan keseriusan dan canda dalam hari-hari yang terlewati di kampus kuning, memberikan bantuan baik selama masa perkuliahan maupun dalam penyelesaian tesis ini. Semoga, semangat persaudaraan itu akan selalu terjalin dalam untaian silaturahmi selamanya.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan bagi kita semua, kemudahan dalam mengarungi kehidupan dan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Salemba, Desember 2010



ARIEF WIBOWO

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARIEF WIBOWO
NPM : 0906586341
Program Studi: Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik
Departemen : Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

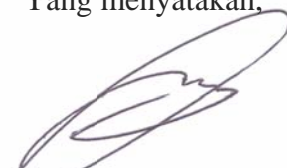
“ Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo “

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Desember 2010

Yang menyatakan,



(ARIEF WIBOWO)

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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PESETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6. Metodologi Penelitian.....	7
1.7. Kerangka Pemikiran Konseptual	7
1.8. Sistematika Penulisan	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kerangka Teoritis.....	10
2.1.1. Kebijakan Pelayanan Pendaftaran Tanah.....	10
2.1.2. Pelayanan Pertanahan	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.1. Persepsi.....	18
2.1.3.2. Harapan.....	19
2.1.4. Kinerja.....	19
2.1.5. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	21
2.1.6. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.7. Kebijakan	27
2.1.8. Sertipikat.....	28
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	28
3. METODE PENELITIAN	31
3.1. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	31
3.2. Metode Penelitian	32
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4. Sampel Penelitian.....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Metode Pengolahan dan Analisis Data	35
3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	35
3.6.2. Pengukuran Indikator.....	36

4. PROFIL KANTOR PERTANAHAN KOTA GORONTALO.....	40
4.1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan	40
4.2. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan	40
4.3. Kondisi Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	45
4.4. Luas Wilayah Administratif.....	48
4.5. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali	49
4.6. Pemeliharaan Data Pendaftaran	54
4.7. Pelayanan Pencatatan dan Informasi Pertanahan.....	55
4.8. Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	56
4.9. Pelayanan Pengaturan dan Penataan Pertanahan	56
4.10. Pengelolaan Pengaduan	56
5. HASIL DAN PEMBAHASAN	57
5.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	57
5.2. Karakteristik Responden	58
5.2.1. Jenis Kelamin.....	58
5.2.2. Usia	59
5.2.3. Pendidikan.....	59
5.2.4. Pekerjaan.....	60
5.2.5. Pengalaman	61
5.2.6. Luas Bidang Tanah	61
5.2.7. Jenis Pelayanan	61
5.2.8. Jenis Sertipikat	62
5.2.9. Biaya Sertipikat.....	62
5.2.10. Waktu Penyelesaian Permohonan.....	63
5.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.....	64
5.3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kesederhanaan.....	68
5.3.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kejelasan	69
5.3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kepastian Waktu	71
5.3.4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Akurasi	74
5.3.5. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Keamanan	75
5.3.6. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Tanggung Jawab.....	76
5.3.7. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	78
5.3.8. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kemudahan Akses	79
5.3.9. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.....	80
5.3.10. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kenyamanan	81

5.4. Analisis Kepuasan Masyarakat berdasarkan urutan peringkat hasil penelitian diatas dan urutan peringkat pengaduan masyarakat oleh Kemenpan bekerjasama dengan GTZ	85
5.5. Analisis Prioritas Kepentingan Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	88
5.5.1. Ada kuitansi kejelasan biaya sertipikat.....	89
5.5.2. Masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan	90
5.5.3. Adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik	91
5.5.4. Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit.....	92
5.5.5. Keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan	93
5.5.6. Adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat	93
5.5.7. Tata halaman kantor asri dan bersih	94
5.5.8. Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola.....	94
5.5.9. Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	94
5.5.10 Petugas selalu memenuhi janjinya	96
5.5.11 Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan	97
5.5.12 Jangka waktu pelaksanaan Prona tidak mempengaruhi daya tampung (kuota) peserta Prona.....	97
5.5.13 Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani.....	98
5.5.14 Petugas senyum dalam melayani	98
6. KESIMPULAN DAN SARAN	100
6.1. Kesimpulan.....	100
6.2. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Alur Pemikiran Penelitian	8
Gambar 2.	Bagan Alir Proses Pemberian Hak	50
Gambar 3.	Bagan Alir Proses Pencatatan Blokir, Sita dan Pengangkatan Sita	55
Gambar 4.	Kesenjangan Indikator Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.....	4
Tabel 2.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
Tabel 3.	Indikator Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kota Gorontalo .	37
Tabel 4.	Kondisi Pegawai Berdasarkan Bidang Tugas	45
Tabel 5.	Kondisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Tabel 6.	Kondisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan	47
Tabel 7.	Luas Wilayah Menurut Administrasi Pemerintah.....	48
Tabel 8.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	57
Tabel 9.	Kesenjangan Persepsi dan Harapan Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.....	65
Tabel 10.	Peringkat Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.....	85
Tabel 11.	Tabel prioritas peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Karakteristik Responden.....	107
Lampiran 2	Kuesioner Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	108
Lampiran 3	Perbedaan Sifat dan Karakteristik Sektor Pemerintah / Publik dengan Sektor Swasta.....	111

