



**ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

*ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX CERTIFICATE IN
PUBLISHING LAND IN JEMBER DISTRICT LAND OFFICE*

SKRIPSI

Oleh

Sadar Ari Chandra Hendra Permana

NIM 070910291048

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

*ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX CERTIFICATE IN
PUBLISHING LAND IN JEMBER DISTRICT LAND OFFICE*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

Sadar Ari Chandra Hendra Permana

NIM 070910291048

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang tuaku bapak Suwandi Sony Sugiharto, dan Ibuku Sukarmiati, yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik dalam hidupku.
2. Kakak-kakaku tersayang Toton Wahyu Eko Widiyanto, Devit Agung Kurniawan dan Dedi Irawan Andi Wijaya, yang selalu memberi motivasi untuk tetap semangat.
3. Guru-guruku dari TK sampai SMA dan Dosen-dosenku Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya sampai menjadi seorang sarjana.
4. Almamaterku tercinta Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(QS. Al-Baqarah : 216)

Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Orang-orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan.

(Mario Teguh)

-
1. QS. Al-Baqarah (2) : 216
 2. www.Rumahtiket.com

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sadar Ari Chandra Hendra Permana

NIM : 070910291048

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Analisa indeks kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember*”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Nopember 2013

Yang menyatakan,

Sadar Ari Chandra Hendra Permana

NIM 070910291048

SKRIPSI

**ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENERBITAN
SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
JEMBER**

Oleh

Sadar Ari Chandra Hendra Permana

NIM 070910291048

Pembimbing

Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Pembimbing II : Dina Suryawati, S.Sos, MAP

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Rabu, 18 Desember 2013
Pukul : 16.00 WIB
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Boedijono, M.Si

NIP 19610331 198902 1 001

Dra. Inti Wasiati, M.M

NIP 19530731 198002 2 001

Anggota Tim Penguji:

1. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP

NIP 19800917 200501 2 001

(.....)

2. Dr. Anastasia Murdyastuti, M. Si

NIP 19580510 198702 2 001

(.....)

Mengesahkan
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.

NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember; Sadar Ari Chandra Hendra Permana, 070910291048; 2013; 100 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat dimanapun. Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia sering kita dapati sebagai pelayanan yang kurang memuaskan di mata masyarakat. Setiap masyarakat pasti mengidam-idamkan terciptanya suatu pelayanan yang maksimal dalam artian pelayanan tersebut berlangsung secara transparan, tepat waktu, mudah/tidak berbelit-belit serta bertanggung jawab atau akuntabel. Begitu juga halnya dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember yang bergerak dalam bidang pelayanan pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Persoalan tanah di Indonesia sangat banyak, hal ini dikarenakan tanah merupakan kehidupan pokok bagi manusia. Fungsi tanah bukan hanya sebagai faktor produksi melainkan juga mempunyai nilai ekonomis bagi manusia untuk mendukung keberlangsungan hidupnya. Kantor pertanahan adalah salah satu instansi pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan umum atau *public service* di bidang pertanahan. Pihak kantor pertanahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat atas penerbitan suatu sertipikat tanah.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember yang beralamat di Jl. KH. Siddiq No. 55 Jember. Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober sampai bulan Desember 2012. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 150 orang/ responden dengan menggunakan teknik sampling insidental. Selanjutnya untuk menghitung atau menganalisis data dari hasil kuesioner menggunakan pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang

mana kualitas pelayanan akan diketahui setelah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori B yang dapat dikatakan Baik. Mutu pelayanan mendapatkan kategori baik karena bila dilihat dari tabel nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember mendapatkan nilai persepsi 3, dengan nilai interval IKM 2,82 yaitu berada pada nilai interval antara nilai 2,51 – 3,25. Apabila nilai tersebut dikonversikan ke nilai interval konversi IKM maka kepuasan masyarakat pada pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember mendapatkan nilai 70,5 dengan mutu pelayanan B yaitu Baik.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Kabupaten Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Dina Suryawati, S.Sos, MAP., selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan waktu, bimbingan, dukungan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa;

7. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
8. Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, Kaur Umum dan Kepegawaian serta Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;
9. Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2007 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya dari sahabat-sahabat, yaitu: Ulum, Ari, Raga, Rina, Yeyen, dan Wulan. Teman-teman kontrakan, Bagus, Puguh, Teguh dan Arif, susah senang telah kita lalui bersama, terima kasih buat Chindy Putri Harianti atas kasih sayang, semangat dan dukungannya selama ini, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember , 25 Nopember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	16

2.1 Konsep Pelayanan Publik	17
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	19
2.3 Konsep Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Konsep Jasa.....	26
2.5 Konsep Pembagian Barang dan Jasa.....	28
2.6 Konsep IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).....	29
2.7 Konsep Sertipikat Tanah.....	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	35
3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian	36
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.3.1 Tempat Penelitian	36
3.3.2 Waktu Penelitian.....	37
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Penentuan Populasi.....	37
3.4.2 Penentuan Sampel.....	38
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6.1 Sumber Data.....	41
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7 Metode Analisis Data.....	43

3.8 Desain Penelitian	46
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Lokasi dan Wilayah Penelitian.....	48
4.2 Visi, Misi, Motto dan Janji Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	52
4.3 Struktur Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	53
4.4 Keadaan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	55
4.5 Hasil Penelitian (IKM Versi Pneliti).....	54
4.6 Hasil Penelitian (IKM Versi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember).....	57
4.7 Perbandingan antara hasil penelitian IKM oleh peneliti dengan hasil IKM oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	95
BAB 5. PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Luas areal Kabupaten Jember dan luas tanah yang telah bersertipikat serta yang belum bersertipikat.....	11
Tabel 1.2 Jangka waktu pelayanan dan realisasinya.....	12
Tabel 3.1 Daftar jumlah pemohon sertipikat tanah selama 3 bulan terakhir....	38
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kerja Unit Pelayanan.....	45
Tabel 4.1 Data keadaan pegawai berdasarkan golongan.....	55
Tabel 4.2 Data keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.3 Data keadaan berdasarkan tingkat pendidikan.....	56
Tabel 4.4 Umur responden.....	57
Tabel 4.5 Jenis kelamin responden.....	58
Tabel 4.6 Pendidikan terakhir responden.....	58
Tabel 4.7 Pekerjaan utama responden.....	59
Tabel 4.8 Karakteristik responden.....	59
Tabel 4.9 Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan.....	60
Tabel 4.10 Penilaian Unsur Persyaratan Pelayanan.....	61
Tabel 4.11 Penilaian Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan.....	62

Tabel 4.12 Penilaian Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	63
Tabel 4.13 Penilaian Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan.....	63
Tabel 4.14 Penilaian Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan.....	64
Tabel 4.15 Penilaian Unsur Kecepatan Pelayanan.....	65
Tabel 4.16 Penilaian Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	66
Tabel 4.17 Penilaian Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	67
Tabel 4.18 Penilaian Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan.....	68
Tabel 4.19 Penilaian Unsur Kepastian Biaya Pelayanan.....	69
Tabel 4.20 Penilaian Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan.....	69
Tabel 4.21 Penilaian Unsur Kenyamanan Lingkungan.....	70
Tabel 4.22 Penilaian Unsur Keamanan Pelayanan.....	71
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan.....	72
Tabel 4.24 Unsur Pelayanan dengan Kualitas Kurang Baik.....	74
Tabel 4.25 Unsur Pelayanan dengan Kualitas Baik.....	75
Tabel 4.26 Umur responden.....	81
Tabel 4.27 Jenis kelamin responden.....	81
Tabel 4.28 Pendidikan terakhir responden.....	82
Tabel 4.29 Pekerjaan utama responden.....	82
Tabel 4.30 Karakteristik responden.....	83

Tabel 4.31 Penilaian Unsur prosedur pelayanan.....	84
Tabel 4.32 Penilaian unsur persyaratan pelayanan.....	84
Tabel 4.33 Penilaian unsur kejelasan petugas pelayanan.....	85
Tabel 4.34 Penilaian unsur kedisiplinan petugas pelayanan.....	86
Tabel 4.35 penilaian unsur tanggungjawab petugas pelayanan.....	86
Tabel 4.36 Penilaian unsur kemampuan petugas pelayanan.....	87
Tabel 4.37 Penilaian unsur kecepatan pelayanan.....	88
Tabel 4.38 Penilaian unsur keadilan mendapatkan pelayanan.....	88
Tabel 4.39 Penilaian unsur kesopanan dan keramahan petugas.....	89
Tabel 4.40 Penilaian unsur kewajaran biaya pelayanan.....	90
Tabel 4.41 Penilaian unsur kepastian biaya pelayanan.....	90
Tabel 4.42 Penilaian unsur kepastian jadwal pelayanan.....	91
Tabel 4.43 Penilaian unsur kenyamanan lingkungan.....	92
Tabel 4.44 Penilaian unsur keamanan lingkungan.....	92
Tabel 4.45 Nilai rata-rata unsur pelayanan dan mutu pelayanan.....	93
Tabel 4.46 Perbandingan antara hasil penelitian IKM oleh peneliti dengan hasil penelitian IKM oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan dalam Pembuatan Sertipikat Tanah.....	9
Gambar 3.1 Skema Alur Pemecahan Masalah.....	46
Gambar 4.1 Bagan Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuisisioner
- Lampiran B PP 24/1997 Pasal 32 ayat (1)
- Lampiran C KepMenpan No.63/KEP/M.PAN/07/2003
- Lampiran D KepMenpan Nomor: KEP/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lampiran E Perda Provinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005
- Lampiran F Peraturan Kepala Badan Pertanahan RI No. 1 Tahun 2010
- Lampiran G SPOPP Kantor Pertanahan Kabupaten Jember
- Lampiran H Surat penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran I Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember
- Lampiran J Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian dari Kantor Pertanahan Kabupaten Jember
- Lampiran K Hasil wawancara observasi awal
- Lampiran L Tabulasi nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
- Lampiran M Data responden