



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH SECARA  
KONVERSI SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN BANYUWANGI**

*(Analyse The Quality of Service of Land Sertificate; Ground Convertedly is Sporadik  
in Office of Land; Ground of Regency Banyuwangi)*

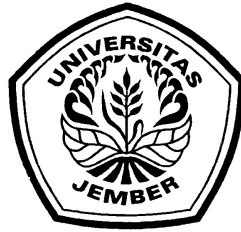
**SKRIPSI**

**Oleh :**

**EKA HAMNI TUNJUNGSARI  
NIM. 030910201180**

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

**2007**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH SECARA  
KONVERSI SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN BANYUWANGI**

*(Analyse The Quality of Service of Land Sertificate; Ground Convertedly is  
Sporadik in Office of Land; Ground of Regency Banyuwangi)*

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**EKA HAMNI TUNJUNGSARI**  
**NIM. 030910201180**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- a. Kedua orang tuaku, Ibunda Hikmah dan Ayahanda Iskandar yang telah mendoakan dan memberikan cinta kasih serta pengorbanan yang tidak ada hentinya.
- b. Adikku tersayang Sauqi El Matin, terima kasih atas dukungannya selama ini.
- c. Mas Lulus Yurianto dan Bang Fazl M Haafiz, pengalaman hidup ini tidak akan pernah terlupakan.
- d. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

## MOTTO

“Pelayanan yang sempurna akan menciptakan loyal bagi yang merasakannya dan kepuasan adalah tujuan dari pelayanan”.

(Penulis\*)

*Friendly greeting represent early from good service.*

(Kawanku\*\*)

---

\*)Eka, Oktober 2007,

\*\*)Nurbani, 2007, *Diari Telkomsel*, Jember

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eka Hamni Tunjungsari

Nim : 030910201180

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi* adalah benar-benar adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi 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, 30 Oktober 2007

Yang menyatakan

Eka Hamni Tunjungsari

NIM. 030910201180

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH SECARA  
KONVERSI SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN BANYUWANGI**

*(Analyse The Quality of Service of Land Sertificate: Ground Convertedly is  
Sporadik in Office of Land; Ground of Regency Banyuwangi)*

Oleh :

**EKA HAMNI TUNJUNGSARI**

**NIM. 030910201180**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. H. Boedijono, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Oktober 2007

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP: 131 862 836

Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP: 131 658 011

Anggota,

1. Drs. H. Boedijono, M.Si (.....)  
NIP. 131 832 304
2. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si (.....)  
NIP. 132 133 403

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, BS.w, MS  
NIP: 130 674 836

## RINGKASAN

**Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi** : Eka Hamni Tunjungsari, 030910201180; 2007: 123 Halaman; Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Jember.

Penyelenggaraan pengelolaan tanah khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan hak-hak atas tanah (*Land tenure and land rights*) diperlukan lembaga pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, peralihan hak tanah, hak tanggungan atas tanah serta peralihan hak tanggungan. Pendaftaran tanah merupakan sumber informasi untuk membuat keputusan dalam pengelolaan pertanahan baik dalam penataan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Oleh karena itu penelitian ini merumuskan masalah bagaimana Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Pendaftaran tanah secara Sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa atau kelurahan secara individual atau massal. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan data kuantitatif, dimana dalam penelitian ini penulis lebih mengfokuskan pada penyajian data dan fakta bukan pada hipotesa atau pembuatan prediksi. Tempat penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No.45 Banyuwangi yang dilakukan selama 2 bulan. Populasi adalah seluruh jumlah pemohon yang sedang memasuki tahap proses penerbitan sertipikat tanah menuju loket 4 secara konversi sporadik sebanyak 420 pemohon pada bulan Agustus 2007. Sampel dipilih sejumlah 50 orang responden yang sedang menguruskan sertipikat tanahnya.

Pelayanan sertipikat tanah secara konversi sporadik di kantor pertanahan kabupaten Banyuwangi dilaksanakan dengan mekanisme yaitu pemohon mendatangi



Kantor Pertanahan untuk melaksanakan kegiatan permohonan penerbitan *sertificate* tanah dengan menyerahkan semua persyaratan yang diajukan sampai diterimanya Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) dari petugas. Kemudian pemohon menerima dokumen dan membuat Surat biaya pendaftaran dan biaya surat ukur (SPS) yang selanjutnya diproses untuk memperoleh kuitansi sebagai tanda bukti pembayaran serta dilakukan pencatatan dokumen untuk dilanjutkan ke bagian pemeriksaan panitia untuk diproses dan melaksanakan kegiatan pengukuran serta pemetaan dan selanjutnya apabila data fisik dan data yuridis telah selesai diteliti, akan dikeluarkan pengumuman berupa pengumuman data fisik dan data yuridis selama 60 hari sejak tanggal pengumuman yang akan dipasang pada Kelurahan/Desa. Apabila syarat-syarat telah terpenuhi oleh pemohon maka Kantor Pertanahan mengadakan pembukuan serta penerbitan sertipikat yang berupa Surat Ukur dan Buku Tanah.

Kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi tidak membuat konsumen yaitu pemohon sertipikat tanah merasa puas. Hal itu ditunjukkan oleh skor negatif dari empat dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan masih tidak baik. Meskipun hanya satu dimensi yang mendapat skor positif yaitu dimensi bukti langsung.

## SUMMARY

*Analyse The Quality of Service of Land Certificate;Ground Convertedly is Sporadik In Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi : Eka Hamni Tunjungsari, 030910201180; 2007: 123 page;yard; Majors of Administration of State of FISIP of University Jember.*

*Management of land;ground Management specially related to management of domination and rights for land;ground (Land Tenure and land rights) needed by institute of land registry to give the rule of law between rights handle with the land;ground, switchover of land;ground rights, responsibility rights for land;ground and also switchover of responsibility rights. Land registry represent the information source to make decision in good land;ground management in domination settlement, ownership of, use and land;ground exploiting. Therefore this research formulate the problem of how Quality of Service of Land Certificate;Ground Convertedly is Sporadik in Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi. Land registry by Sporadik is activity of land registry for the first time hit one or some obyek of land registry in region or part of region of a[n countryside or chief of village individually or mass. While research target is to analyse the quality of service of land certificate;ground convertedly is sporadik in Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi.*

*This research represent the descriptive research type with the quantitative data, where in this research is writer more focussed at presentation of data and fact of non at hypothesizing or making prediksi. Research place in Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi which have address in Jl. Dr. Sutomo No.45 Banyuwangi conducted by during 2 month;moon. Population is entire/all applicant amount which is entering phase process the publication of land certificate;ground go to the counter 4 convertedly is sporadik. Sampel selected by a number of 50 responder people which is emaciating its land certificate;ground.*

*Service of land certificate;ground convertedly is sporadik in office of land;ground of regency Banyuwangi executed with the mechanism that is applicant visit upon the Land;Ground Office to execute the activity of application of publication*

*of land certificate;ground by delivering all conditions raised accepting of Letter of Document Receipt (STTD) from worker. Later;Then applicant accept the document and make the Letter of expense of registration and letter expense measure the (SPS) is later on processed to obtain;get receipt as payment voucher is and also conducted by a document record-keeping to be continued to shares of committee inspection to be processed and execute the measurement activity and also mapping and hereinafter if data of physical and data yuridis have been checked, will be released by announcement in the form of announcement of data of physical and data yuridis of during 60 day of commencing from announcement to be attached at Chief of village/ countryside. If conditions have been fulfilled by applicant hence Land;Ground Office perform a the bookkeeping and also publication certificate which is in the form of Letter Measure and Land;Ground Book.*

*Service quality in Office of inferential Regency Banyuwangi Land;Ground that as a whole service quality given by Office of Land;Ground of Regency Banyuwangi do not make the consumer that is applicant certificate lick lips. That matter is shown by negative score from four dimension of service quality showing service quality given still be bad. Though only one dimension getting positive score that is direct evidence dimension.*

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Uung Nasdia BS.w, MS, selaku Dekan FISIP Universitas Jember.
2. Drs. Djoko Poernomo, M.Si selaku Pembantu Dekan I, Drs. H. M. Affandi, MA selaku Pembantu Dekan II dan Drs. Hartono Julianto, M.Si selaku Pembantu Dekan III.
3. Drs. Sutrisno, M,Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. H. Boedijono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Bapak H. Subagyo, SH. M.Si, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

9. Bapak Suyanto dan Bapak Eddy Suwignyo, SH, serta seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis demi penyelesaian skripsi.
10. Sahabat tercinta “Vany, Mey, Nyiel, Ryma, Muti, Pha, Desy, dan Anix” matur nuwun atas semangat yang diberikan.
11. Teman seperjuangan AN’03, Ivon(suwon atas saran2mu), Indah, Dhe2, Uwix, Yuan, Ita, Sari, pipit, Ricko (thanks Nyo udah di anter2 plg), Arya, Agus, Edwan, dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 30 Oktober 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	ii
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	vi
<b>RINGKASAN.....</b>	vii
<b>SUMMARY.....</b>	ix
<b>PRAKATA.....</b>	xi
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR. ....</b>	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xx
<b>BAB.1 PENDAHULUAN.....</b>	1
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	1
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	15
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	17
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	18
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	17
<b>2.1 Pendahuluan.....</b>	18
2.1.1 Organisasi.....	18
2.1.3 Pemerintahan.....	19
2.1.4 Pelayanan Umum.....	20
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.7 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.8 Badan Pertanahan Nasional.....	32
2.1.9 Tehnologi Penyampaian Pelayanan.....	33
2.1.10 Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik.....	38

2.2	<b>Model <i>Service Quality</i></b> .....	41
2.3	<b>Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	40
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	48
3.1	<b>Tipe Penelitian</b> .....	48
3.2	<b>Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	49
3.2.1	Tempat Penelitian.....	49
3.2.2	Waktu Penelitian .....	49
3.3	<b>Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	49
3.3.1	Penentuan Populasi .....	49
3.3.2	Penentuan Sampel .....	50
3.4	<b>Definisi Operasional</b> .....	51
3.5	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	54
3.6	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	57
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS DATA</b> .....	56
4.1	<b>Hasil Penelitian</b> .....	62
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi .....	62
4.1.2	Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi.....	62
4.1.3	Susunan Organisasi .....	64
4.1.4	Keadaan Aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi .....	73
4.1.5	Persyaratan Pendaftaran Tanah Secara Konversi Sporadik .....	75
4.1.6	Mekanisme Pelayanan <i>Sertificate</i> Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi .....	76
4.2	<b>Analisis Data</b> .....	78
4.2.1	Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	78
4.2.2	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	93
4.3	<b>Analisis ServQual</b> .....	109
<b>BAB 5</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	112
5.1	<b>Pengantar</b> .....	112
5.2	<b>Interpretasi Hasil Analisis Data</b> .....	112
<b>BAB 6</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	120

<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>120</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>122</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik.....	4
1.2 Prosedur Alur Kegiatan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik.....	11
1.3 Jumlah Pemohon Setipikat Tanah Penelitian Terdahulu.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	46
3.1 Definisi Operasional Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	51
4.1 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per Januari 2007	71
4.2 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural Per Januari 2007.....	72
4.3 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan Per Januari 2007.....	72
4.4 Data Pegawai Berdasarkan Masa Kerja Per Januari 2007.....	73
4.5 Deskripsi Kondisi Fasilitas Fisik Menurut Harapan Responden (n=50)	76
4.6 Deskripsi Kondisi Perlengkapan Menurut Harapan Responden (n=50)	77
4.7 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Menurut Harapan Responden (n=50).....	77
4.8 Deskripsi Kondisi Penampilan Fisik Pegawai Menurut Harapan Responden (n=50) .....	78
4.9 Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) Menurut Harapan Responden (n=50) .....	79
4.10 Deskripsi Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Layanan Menurut Harapan Responden (n=50)	80
4.11 Deskripsi Sifat Dapat Dipercaya Menurut Harapan Responden (n=50)	81
4.12 Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Menurut Harapan Responden (n=50)	81
4.13 Deskripsi Ketanggapan Petugas Layanan Menurut Harapan Responden (n=50) .....	82
4.14 Deskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Harapan Responden (n=50) .....	83
4.15 Dimensi Daya Tanggap ( <i>Assurance</i> ) Menurut Harapan Responden (n=50) .....	84

4.16 Deskripsi Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=50) .....	85
4.17 Deskripsi Kemampuan Pegawai Menurut Harapan Responden	86
4.18 Deskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut Harapan	87
4.19 Deskripsi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Menurut Harapan Responden (n=50)	88
4.20 Deskripsi Akses Terhadap Pegawai Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=50)	89
4.21 Deskripsi Perhatian Pegawai Menurut Harapan Responden (n=50)	90
4.22 Deskripsi Empati ( <i>Empaty</i> ) Menurut Harapan Responden (n=50)	90
4.23 Harapan pemohon <i>sertificate</i> tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	91
4.24 Deskripsi Kondisi Fasilitas Fisik Menurut Persepsi Responden (n=50)	91
4.25 Deskripsi Kondisi Perlengkapan Menurut Persepsi Responden (n=50)	92
4.26 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Menurut Persepsi Responden (n=50) .....	93
4.27 Deskripsi Penampilan Fisik Pegawai Menurut Persepsi Responden (n=50) .....	94
4.28 Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) Menurut Persepsi Responden (n=50) .....	95
4.29 Deskripsi Kecepatan Dalam Memberikan Layanan Menurut Persepsi Responden (n=50)	96
4.30 Deskripsi Sifat Dapat Dipercaya Menurut Persepsi Responden (n=50)	97
4.31 Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Menurut Persepsi Responden (n=50)	98
4.32 Deskripsi Ketanggapan Petugas Layanan Menurut Persepsi Responden (n=50) .....	99
4.33 Deskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Persepsi Responden (n=50)	100
4.34 Dimensi Daya Tanggap ( <i>Assurance</i> ) Menurut Persepsi Responden (n=50) .....	100
4.35 Deskripsi Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=50) .....	101
4.36 Deskripsi Kemampuan Pegawai Menurut Persepsi Responden	102
4.37 Deskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut Persepsi	

Responden.....	102
4.38 Deskripsi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Menurut Responden Responden (n=50)	103
4.39 Deskripsi Akses Terhadap Pegawai Pelayanan Menurut Responden Responden (n=50) .....	104
4.40 Deskripsi Perhatian Pegawai Menurut Responden Responden (n=50)	
4.41 Deskripsi Empati ( <i>Empaty</i> ) Menurut Responden Responden (n=50)	105
4.42 Persepsi Pemohon Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	106
4.43 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Pemohon Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	25
2.2 <i>Skema Long Linked Tehnology</i>	33
2.3 <i>Skema Mediating Tehnology</i>	34
2.4 <i>Skema Intensive Tehnology</i>	35
2.5 Alur Pengurusan Sertipikat Tanah	36
2.6 Model Konseptual SevQual	41
2.7 Kesenjangan antara harapan ( <i>expected</i> ) dan persepsi ( <i>perceived</i> )	44
4.1 Struktur Organisasi	63
4.2 Mekanisme Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuisisioner penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Sertipikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi tahun 2007.
2. Surat izin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
3. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Banyuwangi.
4. Surat keterangan telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.
5. Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan Tahun 2005.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
7. Informasi Pelayanan Pertanahan.