



**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN MADIUN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**WANUDYO PUJANINGTYAS
NIM 020910201148**

Dosen Pembimbing:

- 1. Drs. NASIKAH HADI**
- 2. SELFI B. HELPIASTUTI, S.Sos, M.Si**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2006**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Mami Sri Marheni Bekti Utami dan Papi Yusro, yang telah mendo'akan dan memberi kasih sayang serta motivasi selama ini;
2. Bunda Rizky Wahyu Widi Astuti, yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini;
3. Mas Ade Chandra Dewa, yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan serta motivasi selama ini;
4. Guru-guru sejak SD sampai PT terhormat yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
5. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

”Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu pengetahuan,
maka ALLAH SWT akan memudahkan baginya jalan ke surga”

(*HR. Muslim*)*

*

* Terjemahan Riyadush Shalihin hal 466. Oleh Abu Fajar Al Qalami – Abd. Wahid Al Banjari

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WANUDYO PUJANINGTYAS

NIM : 020910201148

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **”PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MADIUN”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2006

Yang menyatakan,

WANUDYO PUJANINGTYAS

NIM 020910201148

PENGESAHAN

Skripsi ini diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 19 Juni 2006

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Tim penguji:

Ketua

Sekretaris

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

Selfi Budi H, S.Sos, M.Si
NIP.132 133 403

Anggota,

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
NIP. 131 832 305

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Uung Nasdia BSW, MS
NIP 130 674 836

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadhirat ALLAH SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah_Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul ” **Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun**”. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana srata satu (S1) di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Proses penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Uung Nasdia B.SW, Ms, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Ardiyanto, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dra. Nasikah Hadi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis;
5. Ibu Selfi B. Helpiastuti, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis;
6. Seluruh dosen dan civitas akademika di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Bapak Ir. Nawolo Prasetyo, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian;
8. Seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi yang dibutuhkan;
9. Keluarga besarku yang berada di Madiun dan Kebumen, do'a dan kasih sayang kalian sangat berarti bagiku;

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penelitian dan penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu .

Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Juni 2006

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat penelitian | 10 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 11 |
| 2.1.1 Profesionalisme Pegawai | 19 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 25 |
| 2.2 Hipotesis | 35 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Pengertian..... | 36 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 36 |
| 3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 37 |
| a. Tempat Penelitian..... | 37 |
| b. Waktu penelitian | 37 |

| | |
|--|------------|
| 3.1.3 Identifikasi Variabel | 37 |
| 3.1.4 Definisi Operasionalisasi Variabel..... | 38 |
| a. Definisi Operasionalisasi Variabel X (Profesionalisme)..... | 39 |
| b. Definisi Operasionalisasi variabel Y (Kualitas Pelayanan)..... | 40 |
| 3.1.5 Penentuan Populasi..... | 41 |
| 3.1.6 Penentuan Sampel | 41 |
| 3.1.7 Pengumpulan Data..... | 42 |
| 3.1.8 Analisis data | 44 |
| BAB 4. HASIL DAN PENYAJIAN DATA | |
| 4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun.. | 48 |
| 4.1.1 Kedudukan, Fungsi dan Tugas Pokok..... | 48 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi | 49 |
| 4.1.3 Kepegawaian..... | 53 |
| 4.1.4 Proses Kegiatan Pendaftaran Tanah..... | 55 |
| 4.1.5 Persyaratan Pendaftaran Tanah..... | 57 |
| 4.2 Penyajian Data..... | 58 |
| 4.2.1 Variabel Profesionalisme (X)..... | 58 |
| 4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 69 |
| BAB 5. PEMBAHASAN | |
| 5.1 Perhitungan Korelasi..... | 88 |
| 5.1.1 Penentuan Nilai Rank..... | 88 |
| 5.1.2 Perhitungan Korelasi..... | 91 |
| BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 6.1 Kesimpulan..... | 100 |
| 6.2 Saran | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 102 |
| LAMPIRAN | 105 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| 1.1 Standar dan Realita Pelayanan pada Locket Pelayanan..... | 3 |
| 3.1 Penyebaran Jumlah Sampel..... | 42 |
| 4.1 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 53 |
| 4.2 Data Pegawai Umum Berdasarkan Jabatan Struktural..... | 54 |
| 4.3 Data Pegawai Umum Berdasarkan Golongan..... | 54 |
| 4.4 Data Pegawai Umum Berdasarkan Masa Kerja..... | 55 |
| 4.5 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Kemampuan Pegawai..... | 59 |
| 4.6 Frekuensi Kemampuan Pegawai..... | 60 |
| 4.7 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Dedikasi Pegawai..... | 62 |
| 4.8 Frekuensi Dedikasi Pegawai..... | 63 |
| 4.9 Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Etika Profesi Pegawai..... | 65 |
| 4.10 Frekuensi Etika Profesi..... | 66 |
| 4.11 Data Skor Jawaban Terhadap Variabel Profesionalisme..... | 68 |
| 4.12 Frekuensi Profesionalisme..... | 69 |
| 4.13 Data Skor Jawaban terhadap Indikator Bukti Langsung..... | 71 |
| 4.14 Frekuensi Bukti Langsung..... | 72 |
| 4.15 Data Skor Jawaban terhadap Indikator Keandalan..... | 74 |
| 4.16 Frekuensi Keandalan..... | 75 |
| 4.17 Data Skor Jawaban terhadap Indikator Daya Tanggap..... | 77 |
| 4.18 Frekuensi Daya Tanggap..... | 78 |
| 4.19 Data Skor Jawaban terhadap Indikator Jaminan..... | 80 |
| 4.20 Frekuensi Jaminan..... | 81 |
| 4.21 Data Skor Jawaban terhadap Indikator Empati..... | 83 |
| 4.22 Frekuensi Empati..... | 84 |
| 4.23 Data Skor Jawaban terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..... | 86 |
| 4.24 Frekuensi Kualitas Pelayanan..... | 87 |
| 5.1 Data Penentuan Nilai Rank Variabel Profesionalisme..... | 89 |

| | | |
|-----|--|----|
| 5.2 | Data Penentuan Nilai Rank Variabel Kualitas Pelayanan..... | 90 |
| 5.3 | Tabel Kerja d_i , d_i^2 dan $\sum d_i^2$ | 92 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun..... | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember
- B. Surat ijin Penelitian BaKesBangLinMas Kabupaten Madiun
- C. Surat Keterangan Penelitian Kantor Pertanahan
- D. Kuesioner
- E. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1998
- F. Formulir Pendaftaran
- G. Tabel Nilai-nilai Rank Spearman
- H. Tabel Nilai-nilai Distribusi t