



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

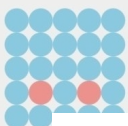
# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKASI TANAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA BANDUNG**

**HERU HERMANTO**



**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2015**

*Hak cipta milik IPB, tahun 2015*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**IPB-IPB**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\*

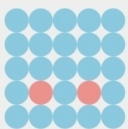
Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Februari 2015

*Heru Hermanto*  
NIM P056101733.9EK

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



MB-IPB  
\*  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerja sama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerja sama yang terkait

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015

## © Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2015 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



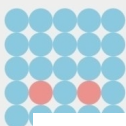
*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKASI TANAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA BANDUNG**

**HERU HERMANTO**

Tesis  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2015**



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**IPB**

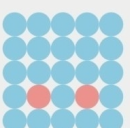
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Prof Dr Ir Budi Mulyanto, MSc



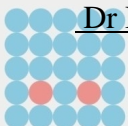
**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Program Layanan Rakyat untuk  
Sertifikasi Tanah terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung  
Nama : Heru Hermanto  
NIM : P056101733.9EK

Disetujui oleh  
Komisi Pembimbing

Dr Ir Arief Daryanto, MEd

Ketua

Dr Ir Kirbrandoko, MSM

Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Manajemen dan Bisnis

Dr Ir Arief Daryanto, MEd

Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr Ir Dahrul Syah, MSc Agr

Tanggal Ujian: 22 Desember 2014

Tanggal Lulus :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Heru Hermanto, 2015

## PRAKATA

Alhamdulillah Rabbil'alamin, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang merupakan syarat untuk meraih gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Manajemen dan Bisnis, MB-IPB, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor. Tesis ini merupakan hasil penelitian yang dilaksanakan penulis dengan topik “ Analisis Kualitas Pelayanan Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung”.

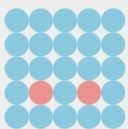
Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr Ir Arief Daryanto, MEd dan Bapak Dr Ir Kirbrandoko, MSM, selaku komisi pembimbing yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan petunjuk sejak penyusunan proposal sampai selesainya penulisan tesis, serta Bapak Prof Dr Ir Budi Mulyanto, MSc dan Ibu Dr Lilik Nooryulianti, MFSA selaku dosen penguji yang telah memberikan saran-saran dan masukan demi sempurnanya penulisan tesis ini.

Tak lupa pula penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada **orangtuaku, istriku dan anak-anakku** serta **saudara-saudaraku tercinta** yang banyak memberikan dorongan moril maupun materiil serta do'a restu, sehingga selesainya tesis ini dan yang terakhir buat rekan-rekan mahasiswa Angkatan EK9 BPN serta rekan-rekan sekerjaku di Kantor Pertanahan Kota Bandung terima kasih atas semua dukungan dan pengertiannya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini kemungkinan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran-saran perbaikan sangat diharapkan. Semoga tesis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran, khususnya bagi peningkatan pelayanan masyarakat untuk sertifikasi tanah, Amin ya Rabbil'alamin.

Bogor, Februari 2015

*Heru Hermanto*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.