



## RINGKASAN

HERU HERMANTO. Analisis Kualitas Pelayanan Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung. Dibimbing oleh ARIEF DARYANTO dan KIRBRANDOKO.

Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah atau yang kemudian disingkat LARASITA merupakan layanan pertanahan bergerak (*mobile land service*) yang bersifat pro aktif. Untuk penyelenggaraan pendaftaran dan sertifikasi tanah terhadap sisa bidang tanah yang belum terdaftar/sertifikat (pendaftaran tanah untuk pertama kali), apabila dilaksanakan dengan menggunakan anggaran pemerintah (APBN dan APBD) sangat terbatas, sehingga perlu upaya lain sebagai upaya percepatan penyelenggaraan pendaftaran dan sertifikasi tanah serta sekaligus memberikan jaminan kepuasan masyarakat. Program LARASITA merupakan salah satu terobosan dan ketika program ini pertama kali diluncurkan langsung mendapat sambutan antusias dari warga.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan (publik) pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bandung dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tanggapan masyarakat di Kota Bandung atas kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali (*initial registration*) program LARASITA. Kajian ini juga menguraikan hal-hal yang perlu diperbaiki dari kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA di Kota Bandung berdasarkan dimensi kualitas pelayanan tersebut dan membuktikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jumlah sampel yang disurvei pada penelitian ini adalah 112 responden dari populasi masyarakat di Kota Bandung yang pernah dilayani oleh program LARASITA. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis *top two boxes*, *Importance Performance Analysis* (IPA), analisis korelasi, regresi dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan program LARASITA terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bandung, sedangkan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat sebesar 66.6%. Jika *tangible* ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan LARASITA. Sesuai dengan pendapat Parasuraman (1985) bahwa *tangible* (bukti langsung) dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pengguna atau konsumen sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang

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.



menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan. Artinya masyarakat yang mendapatkan pelayanan LARASITA di Kota Bandung secara jelas merasakan manfaat dari *tangible* yang tersedia pada program LARASITA seperti mobil LARASITA, sarana komunikasi, dan fasilitas fisik yang membantu kelancaran program LARASITA.

Apabila *reliability* ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan LARASITA di Kota Bandung. Pengaruh *reliability* ini merupakan dimensi yang paling rendah pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. *Reliability* atau keandalan merupakan kunci sukses baiknya suatu pelayanan. Dalam proses pelayanan LARASITA di Kota Bandung, *reliability* pegawai pelayanan juga masih dikeluhkan oleh beberapa masyarakat, salah satunya adalah masalah kecakapan pegawai.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan program LARASITA, apabila pelayanannya ditingkatkan. Apabila *assurance* ditingkatkan, maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan program LARASITA di Kota Bandung. Walaupun demikian dalam pemberian pelayanan program LARASITA, masih ditemukan sebagian masyarakat yang kurang percaya dengan program LARASITA. Sebagian masyarakat menganggap pembuatan sertifikat tanah itu prosedurnya berbelit-belit, lama dan biaya mahal.

Apabila *empathy* ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan program LARASITA di Kota Bandung. Dalam aktivitas pelayanan program LARASITA, masyarakat belum banyak yang memahami tentang LARASITA yang disebabkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang jadwal layanan LARASITA yang mengakibatkan partisipasi masyarakat dalam membuat sertifikat tanah kurang .

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dari program LARASITA dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan oleh tanggapan responden terhadap masing-masing indikator setiap dimensi dari kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat pada program LARASITA telah cukup baik, yang direpleksikan oleh masing-masing item pernyataan dari kepuasan masyarakat, terdapat pengaruh atau hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat tentang program LARASITA. Dimensi *assurance* menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program LARASITA, kemudian diikuti oleh dimensi *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, sementara dimensi *reliability* menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program LARASITA.

Kata kunci: *kepuasan, LARASITA, pelayanan publik, tanah*