



ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEGIATAN PRONA DI KOTA BOGOR

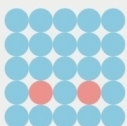
**Oleh:
Iwan Setiawan**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2011**

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



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.



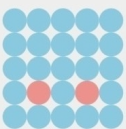
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011

1. *Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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 seluruh karya tulis dalam bentuk apapun 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.



ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEGIATAN PRONA DI KOTA BOGOR

**Oleh:
Iwan Setiawan**

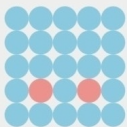
Tesis

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2011**

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

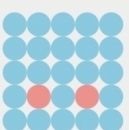
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 2011

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc



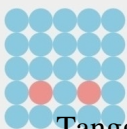
MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

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 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 2011



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

Judul Tesis : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kegiatan PRONA Di Kota Bogor
Nama : Iwan Setiawan
NIM : P056081571.42

Disetujui
Komisi Pembimbing

Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, MFSA
Ketua

Dr. Risnarto, MS
Anggota

Diketahui

Ketua Program Studi
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr. Ir. Arief Daryanto, M.Ec

Prof. Dr. Ir. Khairil Anwar Notodiputro, MS

Tanggal Ujian : 27 Desember 2010

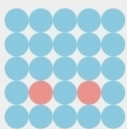
Tanggal Lulus :

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

©Hak cipta milik IPB, tahun 2011



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

KEGIATAN PRONA DI KOTA BOGOR

merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan Komisi Pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, Januari 2011

Yang Membuat Pernyataan

Iwan Setiawan

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.



RIWAYAT HIDUP

Penulis merupakan anak keempat dari enam bersaudara, dengan ayah bernama (Alm.) Sayid dan ibu bernama Rokayah yang dilahirkan pada tanggal 09 Nopember 1971 di Kota Bogor. Penulis dibesarkan di Kota Bogor dan menyelesaikan pendidikan dari Sekolah Dasar sampai Diploma II di kota ini. Penulis mengenyam pendidikan sekolah dasar di SDN 1 Lawanggantung, lulus pada tahun 1984. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 9 Bogor, lulus pada tahun 1987. Tahun 1990 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Mardi Yuana Bogor. Penulis selanjutnya melanjutkan kuliah di Politeknik IPB (Diploma II), lulus pada tahun 1992.

Pada tahun 1993 penulis mencoba mengikuti seleksi CPNS di lingkungan Badan Pertanahan Nasional (BPN Pusat). Alhamdulillah diterima dan resmi menjadi CPNS pada tahun 1994 dan ditempatkan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Pusat di Jakarta. Setelah bekerja selama kurang lebih 2 (dua) tahun tepatnya tahun 1996 penulis mengikuti pendidikan kedinasan program diploma IV pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN), lulus pada tahun 2000 dan kembali bertugas di Kantor Badan Pertanahan Nasional Pusat. Pada tahun 2008 tepatnya bulan Juli penulis mengikuti seleksi pegawai tugas belajar S2 di lingkungan BPN dan puji syukur kehadiran ALLAH S.W.T penulis diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada jenjang S2 di MB IPB Bogor.

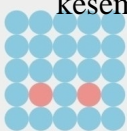
Bogor, Januari 2011

Penulis

Iwan Setiawan

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011



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 dilindungi IPB, tahun 2011



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MIB-IPB

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Sekolah Pascasarjana Magister Manajemen Bisnis Institut Pertanian Bogor dengan judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kegiatan PRONA Di Kota Bogor”**.

Penulisan tesis ini, dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa perlunya mengetahui tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima manfaat layanan terhadap kualitas pelayanan kegiatan PRONA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan. Seperti diketahui bahwa persepsi yang terbentuk di dalam masyarakat terhadap kegiatan pelayanan di bidang pertanahan adalah tidak baik, hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, termasuk kegiatan PRONA. Prosedur yang berbelit-belit, waktu yang lama, serta biaya yang mahal sudah identik dengan pelayanan pertanahan. Sementara itu, masyarakat menginginkan pelayanan yang jauh lebih baik, antara lain prosedur yang sederhana, tepatnya waktu dan biaya yang transparan.

Oleh karena itu Kantor Pertanahan selaku unit pelayanan harus selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui analisis kepuasan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan PRONA pada Kantor Pertanahan.

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

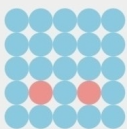
Dengan terselesainya penulisan tesis ini, diakui penulis karena adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, MFSA, selaku Komisi Pembimbing (Ketua) yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, saran dan motivasi dalam penulisan tesis ini.
2. Dr. Risnarto, MS, selaku Komisi Pembimbing (Anggota) yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, saran dan motivasi dalam penulisan tesis ini.
3. © Jajaran Pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Bogor yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini.
4. Jajaran Pegawai di lingkungan Kelurahan Cimahpar, Kelurahan Katulampa, Kelurahan Ranggamekar, Kelurahan Loji, Kelurahan Cilendek Timur dan Kelurahan Kebonpedes yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini.
5. Masyarakat peserta kegiatan PRONA di Kota Bogor yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Namun demikian, penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih sangat jauh dari sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun, sehingga tesis ini dapat bermanfaat.

Bogor, Januari 2011

Penulis



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor
MB-IPB