



RINGKASAN EKSEKUTIF

IWAN SETIAWAN, 2011. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kegiatan PRONA Di Kota Bogor. Di bawah bimbingan **LILIK NOOR YULIATI** dan **RISNARTO**.

Pada era reformasi, pemerintah dituntut untuk mampu menggalang partisipasi, mengedepankan transparansi dan akuntabilitas agar tercapai *good governance*. Kantor Pertanahan sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan pertanahan, tidak akan lepas dari tuntutan persaingan dalam memberikan pelayanan. Sehingga Kantor Pertanahan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas jauh dari citra birokrasi yang berbelit-belit, maka tuntutan akan kinerja yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan.

Salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bogor yaitu kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali melalui kegiatan Proyek Operasi Nasional Agraria (selanjutnya disebut PRONA). Kegiatan PRONA yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali dengan proses yang sederhana, mudah, cepat dan murah dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum mengenai kepemilikan hak-hak atas tanah dan percepatan pendaftaran tanah. PRONA sendiri merupakan salah satu komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan yang ditujukan kepada masyarakat golongan ekonomi lemah sampai menengah, sehingga biaya pelayanannya disubsidi oleh pemerintah. Dengan terbatasnya anggaran pemerintah menyebabkan ketidak konsistenan pemerintah dalam memberikan subsidi kepada masyarakat. Hal tersebut salah satunya dapat terlihat pada naik turunnya target kegiatan PRONA di Kota Bogor. Namun demikian diharapkan pelayanan kegiatan PRONA yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bogor memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan dapat merasakan kepuasan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan dalam kegiatan PRONA ini, tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat rendah, maka kegiatan tersebut dianggap gagal dan menjadi cerminan bagi pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah lainnya. Berdasarkan hal-hal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kegiatan PRONA Di Kota Bogor”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kegiatan PRONA di Kota Bogor dan menganalisis variabel yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dapat merumuskan implikasi manajerial yang bisa direkomendasikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan kegiatan PRONA.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif melalui metode survey dan dilakukan selama bulan Juli sampai dengan bulan Nopember 2010 dengan melibatkan sebanyak 125 sampel. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dengan teknik *non probability sampling* yaitu *incidental sampling*. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer

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.





dan data sekunder. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data yang digali dengan cara wawancara mempergunakan kuesioner. Untuk melengkapi informasi penelitian, dilakukan juga pengumpulan data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dengan cara mengumpulkan arsip atau dokumen yang ada pada instansi terkait yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik pengolahan dan analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kegiatan PRONA di Kota Bogor meliputi : *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat tingkat kepentingan dari segi prioritas dengan cara memetakan masing-masing variabel indikator dalam diagram kartesius. Kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam persen digunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Setelah diketahui tingkat kepuasan, selanjutnya dianalisis variabel yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode *Structure Equation Modeling* (SEM).

Profil sampel dalam penelitian ini didominasi oleh masyarakat dengan usia antara 41-50 tahun sebesar 40 persen, berjenis kelamin laki-laki sebesar 64 persen, tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 54.4 persen dan rata-rata tingkat pendapatan perbulan 1 - 2 juta rupiah sebesar 41.6 persen. Sedangkan 66.4 persen responden mengeluarkan biaya (diluar biaya persertipikatan dan pajak) kurang dari 500 ribu rupiah, 60 persen responden mendaftarkan tanah miliknya dengan luasan 25 sampai 137.5 m², dan sebagian besar responden menerima sertipikat dalam waktu lebih dari 9 bulan sebanyak 48 persen reponden. Namun berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara tingkat kepuasan dari tujuh karakteristik umum sampel, enam diantaranya tidak ada hubungan. Sementara untuk rata-rata pendapatan perbulan sampel mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan.

Penilaian tingkat kepuasan masyarakat didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Servqual yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Masing-masing dimensi tersebut dijabarkan oleh beberapa indikator yang teramati dengan simbol X₁ sampai dengan X₂₅. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat secara total sampel merasa puas terhadap kualitas pelayanan kegiatan PRONA di Kota Bogor yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bogor. Dengan variabel laten dimensi *assurance* memiliki pengaruh terbesar dalam membentuk kepuasan. Sedangkan untuk variabel indikator yang memiliki pengaruh terbesar dalam membentuk kepuasan adalah perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kegiatan PRONA.

Berdasarkan hasil analisis tersebut implikasi manajerial yang direkomendasikan untuk peningkatan kualitas pelayanan kegiatan PRONA meliputi : penetapan Peraturan Daerah di Tingkat Kelurahan yang berkaitan dengan biaya kegiatan pertanahan; peningkatan komunikasi dan sinkronisasi pelaksanaan SPOPP; peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas Kantor Pertanahan Kota Bogor; dan mengoptimalkan pemanfaatan kotak/loket pengaduan pelayanan kegiatan PRONA.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Kegiatan PRONA, Dimensi Servqual, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Structural Equation Modeling

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.