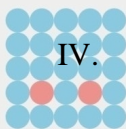




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup	6
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Kerangka Teoritis	7
2.1.1. Manajemen Publik	7
2.1.2. Kepuasan Konsumen	8
2.1.3. Pelayanan	12
2.1.4. Kualitas Pelayanan	16
2.1.5. Pelayanan Kegiatan PRONA.....	17
2.1.6. Metode Analisis Data	23
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran	36
III. METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu	39
3.2. Pendekatan Penelitian	39
3.3. Data yang Diperlukan dan Sumbernya	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	40
3.5. Teknik Pengambilan Sampel	41
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.6.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.6.2. Importance Performance Analysis (IPA).....	46
3.6.3. Customer Satisfaction Index (CSI)	50
3.6.4. Structural Equation Modeling (SEM).....	52
IV. PROFIL WILAYAH PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kota Bogor	57
4.2. Kantor Pertanahan Kota Bogor	59
4.2.1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi.....	59
4.2.2. Susunan Organisasi	61
4.2.3. Visi dan Misi	61
4.2.4. Tujuan dan Sasaran	63
4.2.5. Pelayanan Pertanahan	64

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

Halaman

4.3.	Pelaksanaan Kegiatan PRONA Tahun 2009	69
4.3.1.	Pelaksana Kegiatan	70
4.3.2.	Penetapan Lokasi	72
4.3.3.	Penetapan Peserta PRONA	73
4.3.4.	Penyuluhan	73
4.3.5.	Pengumpulan Data Fisik	74
4.3.6.	Pengumpulan Data Yuridis	74
4.3.7.	Penetapan Hak	75
4.3.8.	Pendaftaran Tanah dan Penerbitan Sertipikat	76
4.3.9.	Realisasi Kegiatan PRONA Tahun 2009	76
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Karakteristik Umum Sampel	78
5.1.1.	Usia Sampel	79
5.1.2.	Jenis Kelamin	79
5.1.3.	Tingkat Pendidikan	80
5.1.4.	Rata-Rata Pendapatan Perbulan	82
5.1.5.	Biaya Kegiatan PRONA	83
5.1.6.	Luas Tanah Yang Didaftarkan	84
5.1.7.	Jangka Waktu Penyelesaian Sertipikat	85
5.2.	Tingkat Kinerja Dimensi Pelayanan Kegiatan PRONA Pada Kantor Pertanahan Kota Bogor	87
5.2.1.	Dimensi Tangibles	87
5.2.2.	Dimensi Reliability	88
5.2.3.	Dimensi Responsiveness	89
5.2.4.	Dimensi Assurance	91
5.2.5.	Dimensi Empathy	91
5.3.	Tingkat Kepentingan dan Kinerja	92
5.4.	Tingkat Kepuasan Masyarakat	112
5.5.	Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan	116
5.5.1.	Pengaruh Dimensi SERVQUAL Terhadap Kepuasan ..	122
5.5.2.	Hubungan Antara Dimensi SERVQUAL Dengan Variabel Indikatornya	123
5.6.	Implikasi Manajerial	127
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan	135
6.2.	Saran	135
	DAFTAR PUSTAKA	137
	LAMPIRAN	141

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.

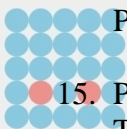


DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.	Jenis dan Sumber Data Penelitian 40
2.	Lokasi dan Jumlah Sampel Penelitian 42
3.	Pengertian Beberapa Fit Index untuk Evaluasi Kecocokan Model..... 56
4.	Jumlah Kelurahan dan Luas Wilayah Pada Masing-Masing Kelurahan di Kota Bogor 58
5.	Laporan Kegiatan Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Tahun 2009 66
6.	Target dan Realisasi Kegiatan PRONA Tahun 2009 77
7.	Sebaran Sampel Berdasarkan Karakteristik 78
8.	Sebaran Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Kelompok Usia ... 79
9.	Sebaran Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Jenis Kelamin 80
10.	Sebaran Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Pendidikan 81
11.	Sebaran Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Rata-Rata Pendapatan 83
12.	Sebaran Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Biaya Kegiatan PRONA 84
13.	Sebaran Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Luas Tanah 85
14.	Sebaran Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Waktu Penyelesaian Sertipikat 86
15.	Penilaian Responden Berdasarkan Kinerja Terhadap Dimensi Tangibles 88
16.	Penilaian Responden Berdasarkan Kinerja Terhadap Dimensi Reliability 89

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

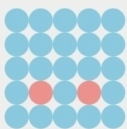


MIB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

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



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

Halaman

17. Penilaian Responden Berdasarkan Kinerja Terhadap Dimensi Responsiveness	90
18. Penilaian Responden Berdasarkan Kinerja Terhadap Dimensi Assurance	91
19. Penilaian Responden Berdasarkan Kinerja Terhadap Dimensi Empathy	92
20. Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Kinerja Terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Kegiatan PRONA.....	94
21. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	115
22. Pengertian Beberapa Fit Index Untuk Evaluasi Kecocokan Model.....	117
23. Hasil Kriteria Kesesuaian Keseluruhan Model Penelitian	117
24. Faktor Muatan dan Nilai Uji-t Model Kepuasan	121
25. Koefisien Konstruk dan Pengaruh Variabel Indikator	124
26. Matrik Implikasi Manajerial Dalam Rangka Perbaikan/Peningkatan Kualitas Pelayanan Kegiatan PRONA di Kota Bogor	134

Hak cipta milik IPB, tahun 2011

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.

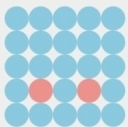


Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2011

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Diagram Kartesius.....	25
2.	Skema Kerangka Pemikiran Konseptual.....	38
3.	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	49
4.	Model Teoritis Structural Equation Modelling Kepuasan Masyarakat ...	55
5.	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bogor	62
6.	Importance Performance Analysis Variabel Indikator Pelayanan Kegiatan PRONA	96
7.	Diagram Lintas Model Kepuasan (Standarted Solution) Masyarakat Terhadap Pelayanan Kegiatan PRONA di Kota Bogor	119
8.	Nilai Uji-t Diagram Lintas Model Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kegiatan PRONA di Kota Bogor	120



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.

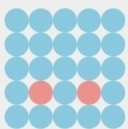


DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner	141
2. Peta Administrasi Kota Bogor	149
3. Profil Demografi Sampel	150
4. Hasil Uji Chi-Square	151
5. SPOPP Kegiatan Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan/ Penegasan Hak (Sporadik)	153
6. Hasil Analisis Structural Equation Modeling	160

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