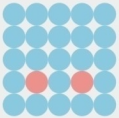




*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2008



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

**ANALISIS KEPUASAN  
TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH  
(Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten)**

**Oleh:**

**Noor Azizah**

**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**

**2008**

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



Hak cipta aunnangri Unang-Unang

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

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

Tesis ini aku persembahkan untuk anak-anakku tercinta:

*Azzahra Dzikri Ikhsani (6 th)*

*Muhammad Ikhtiar Al Fatih (5 th)*

*Khalifa Fikri Amalina (1 th)*

Semoga tesis ini menjadi cahaya yang dapat menuntun kalian menempuh cita-cita



**Judul**

: ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
PENDAFTARAN TANAH (Kasus: Kantor Pertanahan  
Kabupaten)

**Nama**

: NOOR AZIZAH

**Nrp**

: P.056061254.7ek

**Program Studi**

: MANAJEMEN DAN BISNIS

**Menyetujui**

**1. Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc**

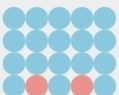
**Dr. Risnarto, MS.**

**2. Ketua Program Studi**

**3. Dekan Sekolah Pascasarjana**

**Dr. Ir. Arief Daryanto, M.Ec.**

**Prof. Dr. Ir. Khairil Anwar Notodiputro, MS.**



**Tanggal Ujian: 5 Juni 2008**

**Tanggal Lulus:**

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

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

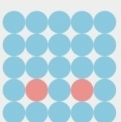
*© Hak cipta milik IPB, tahun 2008*

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 2008



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

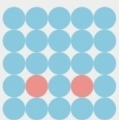
Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis: Ir. MD. Djamaludin, M.Sc

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 2008*



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 TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH (Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten)**

merupakan gagasan atau hasil penelitian 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, Juni 2008

Yang Membuat Pernyataan

**Noor Azizah**

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.



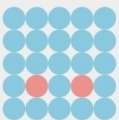
Hak cipta dilindungi Undang-Undang



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

NOOR AZIZAH, dilahirkan di sebuah kota kecil di Jawa Timur yaitu Kota Gresik tepat pada tanggal 1 Juli 1976 dari sebuah keluarga yang berlatar belakang dunia pendidikan dengan ayah bernama Moenaris Iskandar dan Ibu bernama Siti Maemuratin. Ibu dari tiga anak ini selama 12 tahun menghabiskan waktu dengan menimba ilmu di SDN Sidokumpul II Gresik (1982-1988), SMPN I Gresik (1988-1991), dan SMAN I Gresik (1991-1994). Tahun 1995-1996 penulis mencoba untuk memperdalam ilmu Bahasa Inggris di *Jelly's Scientific Group* Jember pada tahun 1995-1996. Tahun 1996, penulis diterima sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Tahun 1997, penulis diangkat sebagai Pegawai Negeri Sipil. Tahun 1998-2002, penulis pada akhirnya diberi kesempatan untuk menempuh kuliah Diploma IV Jurusan Manajemen Pertanahan melalui program Tugas Belajar di Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional di Yogyakarta. Tahun 2007-2008, penulis menempuh pendidikan S2 Jurusan Manajemen Sektor Publik Pertanahan pada Program Manajemen dan Bisnis IPB. Penulis pernah menjadi Kepala Seksi Keputrian pada Organisasi Asrama Mahasiswa Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Periode 1999-2000. Selain pernah terlibat sebagai peserta dalam beberapa seminar, penulis juga pernah menjadi anggota panitia pada seksi acara Seminar Nasional Pertanahan Propinsi Irian Jaya yang diselenggarakan di Yogyakarta tahun 1999. Penulis juga pernah menjabat sebagai Ketua Racana Wirabhumi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Periode Tahun 2001-2002.

Penulis



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.



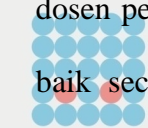
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena pada akhirnya terselesaikan juga penulisan tesis magister MB-IPB untuk memenuhi tugas akhir Program Pascasarjana Magister Manajemen Bisnis- IPB. Ternyata tidak mudah untuk dapat merumuskan apa yang abstrak pada pikiran kita. Namun berkat kemurahan dari Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya sesuatu yang abstrak tersebut dapat diterjemahkan dalam suatu tulisan bermakna.

Ucapan terima kasih mungkin tak cukup untuk dapat mengungkapkan rasa syukur penulis kepada pihak-pihak yang telah membantu dari awal sampai dengan akhir penulisan tesis ini. Namun demikian, penulis memberikan apresiasi yang tinggi kepada banyak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah sangat membantu penyelesaian tesis ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Bapak Joyo Winoto, Ph.D selaku Kepala BPN RI yang telah membuka program pengembangan intelektual melalui tugas belajar ini, Bapak Drs. Gunawan Muhammad, MPA yang telah membuka pintu informasi bagi penulis untuk dapat mengikuti program tugas belajar ini, Bapak Udijatno Setyabudi, SH., MH yang telah memberikan izin bagi penulis untuk dapat mengikuti program tugas belajar ini, Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc selain bertindak sebagai dosen pengampu mata kuliah Metode Riset juga bertindak sebagai dosen pembimbing I dalam penulisan tesis ini. Banyak sekali ilmu yang telah diberikan baik secara teori maupun secara praktek yang sangat bermanfaat pada saat penulis mengaplikasikannya dalam proses penelitian maupun penulisan tesis ini. Dr. Risnarto, MS sebagai dosen pengampu Metode Riset dan juga sebagai dosen pembimbing II dalam penulisan tesis ini tak kurang pula memberikan *support* berupa ilmu, nasehat, motivasi

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



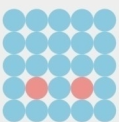
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2008



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

yang tidak pernah penulis sangka akan sangat berguna dalam penyusunan tesis ini. Para pejabat dan staf di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor yaitu Bapak Khaidir Yusuf selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, Bapak Wijoyo, Bapak Paimin, Bapak Enang, Mas Wendi, Mas Oma, Mas Nurul, Mbak Fitri, Ibu Oom, Bapak Anthony. Para pejabat dan staf di lingkungan PUSLITBANG BPN RI yaitu Bapak Asmadi Adnan, Ibu Eliana Sidipurwanti, Mbak Indriyati, dan Mbak Umiyati yang sudah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan inspirasi lebih mendalam untuk kelengkapan penulisan tesis ini. Tak kalah pentingnya *support* yang telah diberikan rekan-rekan dari angkatan 7EK senantiasa mengiringi keseharian penulis dalam membangun semangat untuk segera menyelesaikan penulisan tesis ini. Suamiku dan anak-anakku yang dengan penuh kesabaran turut membangun semangat dan motivasi kepada penulis untuk menjadikan istri dan mamanya sebagai teladan bagi mereka, serta pihak-pihak lain yang mungkin tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada dalam tesis ini, penulis berharap semoga tesis ini dapat menjadi suatu inspirasi bagi pihak-pihak lain yang peduli dengan kualitas pelayanan publik dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat sehingga dapat membangun budaya organisasi yang baik dan membawa citra yang baik bagi institusi pelayanan publik.

Bogor, Juni 2008  
Penulis

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