

DAFTAR ISI

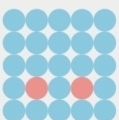
	Halaman
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Lampiran	vii
1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup	6
2. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Kerangka Teoritis	
2.1.1. Pelayanan Publik	
2.1.1.1. Pengertian Pelayanan	8
2.1.1.2. Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.1.2. Pelayanan Pendaftaran Tanah.....	16
2.1.3. Kepuasan Konsumen	
2.1.3.1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.3.2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	25
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	
2.2.1. Kajian Kepuasan Konsumen.....	33
2.2.2. Kajian Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	36
2.3. Kerangka Pemikiran.....	43
3. METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu	46
3.2. Pendekatan Penelitian	46
3.3. Data yang diperlukan dan sumbernya	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	47
3.5. Teknik Pengambilan Sampel	47
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	
3.6.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.6.2. Rataan Skor	53
3.6.3. Structural Equation Model (SEM).....	55
3.6.3.1. Analisis Korelasi.....	61
3.6.3.2. Pengukuran Validitas dan Reliabilitas	62
3.6.3.3. Uji Kecocokan Model	63



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

4. PROFIL WILAYAH PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Bogor.....	65
4.2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	
4.2.1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.....	67
4.2.2. Kondisi Pegawai.....	70
4.2.3. Permohonan Sertipikat Hak Atas Tanah.....	73
4.2.4. Pelayanan Pendaftaran Tanah.....	76
5. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Profil Responden	
5.1.1. Identitas Umum Responden	82
5.1.2. Identitas Khusus Responden	84
5.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.....	88
5.3. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.....	105
5.3.1. Hubungan Antar Indikator Pembentuk Dimensi Kualitas Pelayanan	110
5.3.2. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan dan Indikator Pembentuknya.....	112
5.3.3. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	120
5.4. Implikasi Manajerial.....	123
6. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.3. Kesimpulan.....	132
6.4. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	139

© Hak cipta milik IPB, tahun 2008



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.

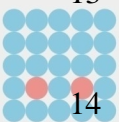


Hak cipta dilindungi Undang-Undang

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1	Daftar Jenis Data dan Sumber Data Penelitian	47
2	Variabel, Dimensi, dan Indikator-indikator Penelitian	51
3	Skala Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah.....	54
4	Daftar <i>Goodness of Fit</i> (GOF) dalam <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	63
5	Peta Penyebaran Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	70
6	Peta Penyebaran Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
7	Jumlah Permohonan dan Penerbitan Sertipikat Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor Tahun 2006-2007.....	73
8	Jumlah Pekerjaan yang Belum terselesaikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor Tahun 2006-2007.....	75
9	Jumlah Penerbitan Sertipikat Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali (Bekas Tanah Milik Adat) Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor Tahun 2006-2007.....	77
10	Rataan Skor Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah Skenario 1.....	89
11	Rataan Skor Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah Skenario 2	91
12	Uji Kecocokan pada beberapa Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i>	106
13	<i>Loading Factor</i> , <i>Koefisien Construct</i> , dan <i>T-value</i> Hasil Perhitungan LISREL 8.3.....	113
14	Hasil <i>Loading factor</i> Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	120
15	Matriks Implikasi Manajerial dalam rangka Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	130

Hak cipta milik IPB tahun 2008



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

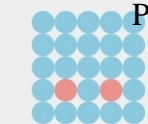
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1	Sistem Pelayanan Pendaftaran Tanah	23
2	<i>Zone of Tolerance</i>	28
3	Diagram Proses Kepuasan Konsumen	29
4	Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan	30
5	Kerangka Pemikiran Konseptual.....	45
6	Model Teoritis <i>Structural Equation Model</i> Kepuasan Masyarakat	60
7	© Peta Pembagian Wilayah Administratif Provinsi Jawa Barat	66
8	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	69
9	Rata-rata Penerbitan Sertipikat Hasil Pelayanan Pendaftaran Tanah	76
10	Grafik Penerbitan Sertipikat Hasil Pengakuan Hak Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor Tahun 2006-2007	78
11	Diagram Alir Kegiatan Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali (Bekas Tanah Milik Adat)	79
12	Sebaran Identitas Umum Responden	82
13	Sebaran Identitas Khusus Responden	85
14	<i>Path Diagram</i> Hasil Estimasi <i>Loading factor</i> Model Struktural Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah	108
15	<i>T-Value</i> Model Struktural Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	109



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.

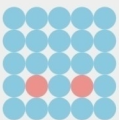


DAFTAR LAMPIRAN

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Nomor		Halaman
1	Peta Administrasi Kabupaten Bogor	139
2	Kuesioner Penelitian.....	140
3	Hasil Jawaban Responden.....	145
4	Hasil Analisis Korelasi.....	148
5	Hasil Output Lisrel 8.3.....	149
6	Tabel Tarif Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah secara Sporadik, Sistematis, Pengembalian Batas dan Pembuatan Peta Situasi Lengkap (Topografi) Kabupaten Bogor.....	156
7	Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah dalam rangka Permohonan dan Pengakuan Hak Atas Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	157

© Hak cipta milik IPB, tahun 2008



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.