

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT PEMOHON SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik*



Oleh:

Nur Azizah
05 191 031



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2009

ABSTRAK

Nur Azizah, 05191031, skripsi dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang. Sebagai Pembimbing I Dr. Azwar, M.Si, Pembimbing II Roza Liesmana, S.IP, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 105 halaman dengan 17 referensi buku, 3 skripsi dan disertasi, 4 aturan hukum, dan 11 website.

Kualitas pelayanan suatu instansi dapat dihubungkan dengan kepuasan masyarakat, karena kedua variabel tersebut memiliki hubungan timbal-balik yang saling mempengaruhi satu sama lain. Semua itu dapat tercermin dari ungkapan menurut *Zeithalm*, yakni kepuasan seorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini mengkaji tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang. Konsep yang digunakan adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh *Vincent Gaspersz* dan variabel kepuasan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Unit analisis data adalah individu. Analisa data menggunakan program komputer SPSS 12.00 dan uji hipotesis menggunakan statistik *chi-square* yang disajikan dengan skala ordinal yaitu tabel frekuensi dan tabulasi silang agar dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang adalah 96.2% yang menyatakan bagus. Kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang adalah 92,3 % yang menyatakan puas dengan layanan yang mereka terima. Adanya hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang dengan hasil 0,569. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif yang kuat terhadap kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pemohon sertifikat tanah.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era pembangunan dewasa ini dituntut adanya reformasi yang sering disuarakan baik oleh individu ataupun masyarakat. Salah satu reformasi tersebut menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Semua manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, ketika sang bayi yang baru lahir menangis karena menghadapi situasi yang berbeda dari masa kandungan, dan ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut merasa nyaman, maka dia berhenti menangis. Proses kelahiran ini menunjukkan pelayanan dari seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan.

Budiman Rusli seorang tokoh masyarakat mengatakan bahwa:

“Selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun”.¹

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat

¹ Litjan Poltak S., dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2007). hal. 3.

masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” kepada kepentingan yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum terkadang sering dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Pada dasarnya, negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat. Artinya, birokrasi yang sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakatnya.²

Osborne dan Plastrik mengemukakan bahwa ciri pemerintahan (birokrat) sebagaimana yang telah diungkapkan sebelumnya yaitu pemerintah adalah milik masyarakat. Pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat, pelayan publik akan memiliki komitmen lebih baik, lebih peduli, lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan karena hak mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat.³ Oleh karena itu, pemerintah harus membangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kemudian, untuk mengetahui lebih dalam mengenai Manajemen publik masyarakat dianggap sebagai pelanggan/klien. Sedangkan pada *New Publik Service*

² *Ibid.* hal. 4.

³ David Osborne, Peter Plastrik, *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirasaha*. Terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan. (Jakarta: PPM, 2000). hal. 322.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah di kantor Pertanahan Kota Padang berdasarkan tujuannya dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang adalah 96,2% yang menyatakan bagus. Meskipun begitu masih ada beberapa tolak ukur kualitas pelayanan yang kurang bagus yang dirasakan oleh masyarakat pemohon sertifikat tanah, seperti kejelasan biaya, kemampuan memenuhi jadwal dan publikasi informasi.
2. Kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang adalah 92,3 % yang menyatakan puas dengan layanan yang mereka terima. Walaupun begitu ada beberapa tolak ukur kepuasan tersebut yang kurang terwujud seperti kesederhanaan alur, kecepatan penyelesaian, konsistensi waktu kerja aparatur, keamanan dan kenyamanan masyarakat di kantor tersebut.
3. Terjadinya hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang dengan hasil 0,569. Berdasarkan tabel 3.1 apabila rentang hasil yang diperoleh antara 0,50–0,69, maka terjadinya hubungan positif yang kuat (*A substantial positive association*) antara kedua variabel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agung N., Bhuono. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Badudu, Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Hal. 781-782.
- Bungin, M.B.. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu- Ilmu Sosial*. (Jakarta: Perdana Media Group, 2006).
- Efendi, Perangin. 1994. *Hukum Agraria di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia pustaka Utama.
- Lina, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2006).
- Osborne, Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: PPM.
- Pasolongan, Harhani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Prasetyo, Jannah. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahayu, Sri. 2005 *SPSS Versi 12.00 : dalam Riset Pemasaran*. Jakarta : Alfabeta.
- Sinambela L., Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : I.P3ES.
- Sugiarso, dkk. 2003. *Teknik Sampling* . Jakarta: PT. Gramedia pustaka Utama.
- Tan, Melly G. 1994. *Penggunaan Data Kuantitatif: Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsi-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Pers.