



KINERJA PELAYANAN PUBLIK



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**Teori dan Contoh Aplikasi
Untuk Mengukur Kinerja
Pelayanan Publik**



OILEH :

Drs. Bambang Ismanto, M.Si

DR. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc



Fakultas Pertanian dan Bisnis

UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

SALATIGA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT:

Teori dan Contoh Aplikasi Untuk Mengukur Kinerja.Pelayanan Publik

Bambang Ismanto

Lasmono Tri Sunaryanto



Fakultas Pertanian dan Bisnis
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52-60
SALATIGA 50711
Telp.: 0298-321212 ext. 354
Fax: 0298-321433

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT:
Teori dan Contoh Aplikasi Untuk Mengukur
Kinerja Pelayanan Publik**

Penulis:
Bambang Ismanto
Lasmono Tri Sunaryanto

@ Fakultas Pertanian dan Bisnis UKSW, 2011
All Rights Reserved

Cetakan Pertama, Februari 2011

ISBN: 978-602-98813-2-5



Fakultas Pertanian dan Binis
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52-60
SALATIGA 50711
Telp./Fax: 0298-321212 ext. 354/0298-321433

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dinaikkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kasih atas segala berkat dan pimpinanNya, kami dapat menyelesaikan penelitian tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Penelitian ini merupakan wujud kerja sama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UKSW Salatiga dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.

Perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada :

1. Bpk. H. Edy Sulistyanto, SIP, M.Si, selaku Kepala Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang yang telah memfasilitasi dalam penelitian, pembahasan hingga tersusunnya laporan penelitian ini
2. Staf dan Karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang telah mendukung dan memfasilitasi data sekunder tentang program dan kegiatan pelayanan yang menjadi fokus penelitian ini
3. Bpk. DR. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc selaku Direktur LPPM UKSW Salatiga yang telah mendukung program kerja sama penelitian
4. Pihak-pihak lain terutama masyarakat dan lembaga pengguna jasa layanan pertanahan yang bersedia menjadi responden dan mendukung data penelitian

Kiranya penelitian ini memberikan manfaat kepada semua pihak yang terkait dengan peningkatan pelayanan publik khususnya dalam bidang pertanahan.

Salatiga, Juni 2009

Drs. Bambang Ismanto, M.Si

Sambutan

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

Assalam Mu'alaikum WR WB

Perkenankan saya mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala kelimpahan rahmat dan inayahNya, kerja sama penelitian pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dapat diselesaikan sesuai program yang disepakati dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian masyarakat UKSW Salatiga.

Penelitian ini mencakup 14 indikator kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam SK Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal : 24 Pebruari mengenai *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Penelitian dilakukan secara independen sejak tahapan pengumpulan data, analisis dan seminar hasil penelitian hingga tersusunnya laporan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan skor 70,19 dengan predikat 'baik'. Kinerja ini lebih rendah dibandingkan dengan survey IKM yang dilakukan secara intern. Survey intern tahun 2007 dengan responden 60 orang menunjukkan skor IKM Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar : 71,46, dan tahun 2008 dengan reponden 45 orang menunjukkan skor IKM sebesar : 74,05. Perbedaan ini bisa dipahami mengingat adanya perbedaan metodologi, jumlah indikator dan 'track record' pengalaman penelitian. Namun demikian, upaya yang dilakukan staf Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang patut diberikan apresiasi sebagai pijakan dalam penelitian yang dilakukan LPPM UKSW Salatiga.

Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada Bpk. DR. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc selaku Direktur LPPM UKSW Salatiga dan kepada Sdr. Drs.Bambang Ismanto, M.Si yang telah merancang proposal, instrumen, penelitian lapang, seminar hasil hingga tersusunnya laporan penelitian ini. Terima kasih.

Wassalam Mu'alaikum WR WB

Magelang, Juni 2009



Edy Sulistyanto, S.IP. M.Si
NIP. 010 067 994



Sambutan

Direktur LPPM - UKSW Salatiga

Puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kasih atas segala pimpinanNya, sehingga penelitian kinerja pelayanan publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dapat diselesaikan. Penelitian ini merupakan wujud kerja sama Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Kerja sama ini merupakan tindak lanjut dan rangkaian kerja dengan Badan Pertanahan Nasional dalam bentuk seminar dan Workshop Peningkatan Kinerja Layanan Pemerintah sebagai Implementasi Good Governance.

Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang yang telah berkenan menjalin kerja sama dalam peningkatan pelayanan publik melalui penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang mendalam disampaikan kepada berbagai pihak yang telah berkenan menjadi responden dan turut aktif dalam pembahasan hasil pada seminar hari Selasa, 5 Mei 2009 di Hotel Ning Tidar Magelang.

Saya menyadari bahwa tiada gading yang tidak retak, demikian pula atas segala kekurangan dan keterbatasan penelitian ini mohon untuk dipahami dan dimaafkan. Akhirnya, saya berharap laporan penelitian ini dapat menambah referensi pelayanan publik dalam perspektif reformasi agraria guna meningkatkan kemakmuran masyarakat. Terima kasih.

Salatiga, Juni 2009



DR. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc

Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTARii
SAMBUTAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANGiii
SAMBUTAN DIREKTUR LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT UKSW SALATIGA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
1.5. Sasaran Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI		
2.1. Pendekatan Penelitian	17
2.2. Populasi dan sampel Penelitian	18
2.3. Metode Pengumpulan Data	18
2.4. Analisis Data	20
2.5. Kegiatan Penelitian	22
BAB III. STUDI PUSTAKA		
3.1. Kualitas Pelayanan Publik (Public Services)	23
3.2. Paradigma Model Pelayanan Publik	28
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat	31
BAB IV. PROFIL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG		
4.1. Profil Kabupaten Magelang	36
4.2. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	40
1. Kedudukan dan Fungsi Kantor Pertanahan	40
2. Jenis Pelayanan Bidang Pertanahan	43
A. Pendaftaran Tanah untuk Pertamakali	
B. Larasita	56
C. Sertifikasi Massal Swadaya	59
D. PRONA	64
E. Sertifikasi LMPDP	69
3. Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	73

**BAB V. KINERJA PELAYANAN PUBLIK
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
MAGELANG**

5.1. Profil Responden	110
5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	111
A. Prosedur Pelayanan	115
B. Persyaratan Pelayanan	116
C. Kejelasan Petugas Pelayanan	118
D. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	119
E. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	120
F. Kemampuan Petugas Pelayanan	121
G. Ketepatan Pelayanan	122
H. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	123
I. Kesopanan dan Keramahan Petugas	123
J. Kewajaran Biaya Pelayanan	124
K. Kepastian Biaya Pelayanan	125
L. Kepastian Jadwal Pelayanan	126
M. Kenyamanan Lingkungan	128
N. Keamanan Pelayanan	129
BAB VI. PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	132
6.2. Rekomendasi	137
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN :	
1. Struktur Organisasi	146
2. Instrumen Pengumpulan Data	147
3. Data Penelitian	152
4. Resume Seminar Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	157

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang Tahun 2007 dan Tahun 2008	19
Tabel 2.1. Kriteria Kepuasan Masyarakat	31
Tabel 2.2. Time Schedule Penelitian	33
Tabel 3.1. Perbedaan Karakteristik Pelayanan Barang dan Jasa	37
Tabel 3.2. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	43
Tabel 4.1. Penggunaan Tanah Kabupaten Magelang	53
Tabel 4.2. Luas Wilayah Kecamatan Kabupaten Magelang	54
Tabel 4.3. Biaya Pengukuran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	76
Tabel 4.4. Jadwal Kunjungan Larasita Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	80
Tabel 4.5. Realisasi Sertifikat Massal Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	87
Tabel 4.6. Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	106
Tabel 4.7. Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	107
Tabel 4.8. Transaksi Tanah dan Setoran PPh dan BPHTB Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	108
Tabel 5.1. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang	112
Tabel 5.2. Kriteria Penilaian Kepuasan Masyarakat	112

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1. Mekanisme Pelaksanaa Program SMS Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang 85
- Gambar 4.2. Program Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang 103
- Gambar 4.3. Kerangka Berpikir Pelaksanaan Tugas Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang 105

