ABSTRAK

PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG SISTEM KOMPUTERISASI KANTOR PERTANAHAN (KKP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA CIMAHI

Pembenahan pelayanan birokrasi yang selama ini cenderung dicitrakan jelek terus menjadi masalah baik ditingkat publik maupun dilingkungan pemerintahan itu sendiri. Pada level publik misalnya muncul tuntutan yang sangat kuat agar pemerintah konsisten untuk melaksanakan reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan prima kepada publik. Skripsi ini dilakukan karena dilatar belakangi oleh adanya penggunaan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi tanah terhadap masyarakat. Penelitian ini difokuskan sampai sejauhmana Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kota Cimahi.

Teori yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah teori implementasi kebijakan menurut Riant Nugroho D sebagai variabel (X) terdiri dari empat indikator, yaitu implementasi Strategi, pengorganisasian, penggerakan dan kepemimpinan, dan pengendalian. Teori pelayanan menurut Moenir sebagai variabel (Y) terdiri dari enam indikator, yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, pendapatan, fakor kemampuan-keterampilan, dan faktor sarana pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan yang digunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui observasi, penyebaran angket/quisioner, studi pustaka, dan dokumentasi. populasi sampel dalam penelitian ini sebanyak 86 dari 600 populasi masyarakat yang mengurus pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. Metode analisis menggunakan *korelasi rank spearman* dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian variabel X sebesar 73,23% yang dimana berada pada rentang skor kuat. Variabel Y sebesar 68,66% yang dimana berada pada rentang skor kuat. Selanjutnya hasil penelitian tentang pengaruh implementasi kebijakan sistem komputerisasi kantor pertanahan (KKP) terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi menunjukkan tingkat hubungan cukup, dengan kontribusi pengaruh sebesar 29,38% dan sisanya 70,62% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

Sikap transparansi kepada masyarakat sebaiknya diterapkan lebih maksimal, tidak memandang sebelah mata agar tidak ada pihak ketiga dalam pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.