KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat ALLAH SWT karena dengan rahmat dan hidayah-NYA peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) Terhadap kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.** Maksud penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan dan kelemahan. Maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca sebagai cerminan dan introspeksi bagi peneliti.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data, penyusunan, dan penyelesaian Skripsi ini. Secara khusus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. J.M. Papasi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Nia Karniawati, S.IP.,M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si. selaku Dosen Wali Angkatan 2006 dan juga sebagai pembimbing bagi peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Penelitian.
5. Bapak, Ibu Aparatur Kantor Pertanahan Kota Cimahi.
6. Bapak, Ibu tercinta yang sudah memberikan dorongan dengan do'a, moril maupun materil yang tidak ternilai, sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

7. Teman–teman di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan bagi peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Ade Anggi tercinta.

Semoga penyusunan Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pihak Kantor Pertanahan Kota Cimahi serta pembaca pada umumnya.

Bandung, Agustus 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN……. ii

LEMBAR PERNYATAAN…… iii

MOTO…….. iv

ABSTRAK……... v

A*BSTRACT*…….. vi

KATA PENGANTAR…… vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR DIAGRAM…… xiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

DAFTAR TABEL..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Kegunaan Penelitian..... 7

1.5 Kerangka Pemikiran..... 8

1.6 Metode Penelitian..... 23

1.6.1 Metode penelitian..... 23

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data..... 24

1.6.3 Teknik Penentuan Sampel 25

1.6.4 Analisis Data..... 27

1.6.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... 33

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian 35

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan…….. 36

2.1.1 Pengertian Implementasi……. 36
2.1.2 Pengertian Kebijakan……..……. 37
2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan…….…….. 41
2.2 Kualitas Pelayanan (Umum)……. 49
2.2.1 Pengertian Kualitas……. 49
2.2.2 Pengertian Pelayanan…….. 51
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan (Umum)…….. 53
2.3 Sistem Komputer……. 62
2.3.1 Pengertian Sistem……..…. 62
2.3.1.1 Bentuk Umum Sistem…….. 63
2.3.1.2 Karekteristik Sistem……..….. 63
2.3.2 Pengertian Komputer…….….. 64
2.3.3 Pengertian Sistem Komputer…… 66
2.4 Pengertian Sertifikasi Tanah……. 67

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kota Cimahi……. 68
3.1.1 Sejarah Kota Cimahi……. 68
3.1.2 Keadaan Geografis Kota Cimahi……. 70
3.1.3 Keadaan Kependudukan Kota Cimahi…….…… 71
3.1.3.1 Karakteristik Kependudukan Kota Cimahi……. 71
3.1.3.2 Karakteristik Responden…… 73
3.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Cimahi……. 76
3.2.1 Sejarah Singkat Kantor Pertanahan Kota Cimahi…… 76
3.2.2 Gambaran Umum Organisasi…….. 78
3.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Cimahi..... 81
3.2.4 Landasan Hukum…….. 82
3.2.5 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Cimahi..... 82
3.2.5.1 Visi Kantor Pertanahan Kota Cimahi..... 82
3.2.5.2 Misi Kantor Pertanahan Kota Cimahi..... 83

3.2.6 Lingkungan Strategi dan Faktor-Faktor Penentu..... 85
3.2.6.1 Analisis Lingkungan Internal..... 85
3.2.6.2 Analisis Lingkungan Eksternal..... 89
3.2.6.3 Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan..... 90
3.2.7 Tujan dan Sasaran Strategis Kantor Pertanahan Kota Cimahi..... 91
3.3 Gambaran Umum Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan… 93

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tanggapan Masyarakat Mengenai Implementasi Kebijakan Sistem KKP di Kantor Pertanahan Kota Cimahi……..……. 101
4.1.1 Kebijakan Sistem KKP Menyesuaikan Pendaftaran… 103
4.1.2 Implementasi Kebijakan KKP Menyesuaikan Konsep Strategi…….. 104
4.1.3 Implementasi Kebijakan Menyesuiakan Prosedur Mempermudah Sistem KKP…… 104
4.1.4 Tujuan Desain Organisasi dan Struktur Organisasi Sistem KKP Jelas Bagi Pengguna…… 105
4.1.5 Pembagian Pekerjaan dan Desian Pekerjaan Sesuai Dengan Struktur Dimaksudkan Mempermudah Bagi Pengguna…….. 105
4.1.6 Hak, Wewenang, Dan Kewajiban Menggunakan Sistem KKP di Junjung Tinggi Bagi Pengguna…… 106
4.1.7 Efektivitas Kepemimpinan Dinilai Dari Kerjasama Tim Sistem KKP Secara Jujur Dan Adil……. 106
4.1.8 Kerjasama Tim Sistem KKP Sesuai Dengan Prosedur Pelaksanaan Agar Mendapatkan Hasil Yang Maksimal 107
4.1.9 Komunikasi Organisasi Sistem KKP Jelas Dan Terfokus Pada Tujuan…… 107
4.1.10 Sistem Informasi Managemen Kantor Pertanahan Terstruktur Sesuai Dengan Proses…… 108

4.1.11 Pengendalian Sistem KKP Anggaran/Keuangan Sesuai Dengan Yang Direncanakan…….. 108
4.1.12 Audit/Hasil Akhir Sistem KKP Dapat Memuaskan Bagi Pengguna Juga Konsumen…….. 109
4.2 Tanggapan Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi…… 112
4.2.1 Pengetahuan Dan Pengalaman Dapat Memberikan Contoh Yang Baik Bagi Pengguna Pelayanan Sertifikasi Tanah..... 114
4.2.2 Disiplin Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sertifikasi Tanah Taat Pada Aturan Yang Berlaku……. 114
4.2.3 Prosedur/Aturan Pelayanan Sertifikasi Tanah Disesuaikan Dengan Alur Proses Kebijakan…… 115
4.2.4 Sistem Pelayanan Sertifikasi Tanah Terencana Dengan Alur Proses Kebijakan..... 115
4.2.5 Tujuan Pribadi Para Anggota Organisasi Lebih Mementingkan Pelayanan Sertifikasi Tanah Bersama Ketimbang Kepentinga Individu…… 116
4.2.6 Tujuan Masyarakat Sebagai Keseluruhan Mendapatkan Pelayanan Yang Prima Sesuai Yang Diinginkan……. 116
4.2.7 Kebutuhan Pelayanan Sertifikasi Tanah Menyesuaikan Fisik Minimum Masyarakat…….. 117
4.2.8 Kebutuhan Pelayanan Sertifikasi Tanah Menyesuaikan Hidup Minimum Masyarakat…… 117
4.2.9 Tenaga Pelayanan Sertifikasi Tanah Diberikan Sesuai Dengan Kebutuhan…… 118
4.2.10 Kemampuan Bahasa Selayaknya Mengunakan Bahasa Yang Baik Dan Sofan……..... 118

4.2.11 Pelayanan Sertifikasi Tanah Lebih Mudah/Sederhana Dalam Gerak Para Pelakunya Tidak Berbelit-Belit Bagi Masyarakat…… 119
4.2.12 Pelayanan Sertifikasi Tanah Menimbulkan Perasaan Puas Pada Orang-Orang Yang Berkepentingan Sehingga Dapat Mengurangi Sifat Emosional Masyarakat…… 119
4.3 Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Sistem KKP Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi…… 122
4.3.1 Uji Validitas Data……. 122
4.3.2 Uji Reliabilitas Data……. 124
4.3.3 Analisis Korelasi……...…… 128
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis……..….. 130
4.3.5 Koefisien Determinasi…….. 132

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan…… 133
5.2 Saran……..…. 134

DAFTAR PUSTAKA…….……. 135
LAMPIRAN-LAMPIRAN …… 138

DAFTAR DIAGRAM

Halaman

Diagram 3.1 Struktur Mata Pencaharian Kota Cimahi……. 72

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Kerangka Teori..... 19

Gambar 1.2 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis…… 32

Gambar 2.1 Dimensi Waktu *Output* Dan *Outcomen* Kebijakan..... 42

Gambar 2.2 Model Implementasi Edward III…….. 46

Gambar 2.3 Bentuk Umum Sistem……. 63

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Cimahi……. 80

Gambar 3.2 Menu Login……. 95

Gambar 3.3 Menu Utama……..….. 96

Gambar 3.4 Menu Tampilan Infut Data……. 97

Gambar 3.5 Menu Tampilan Outfut Data……..…. 98

Gambar 4.1 Garis kontinum untuk implementasi kebijakan tentang sistem KKP…….. 111

Gambar 4.2 Garis kontinum untuk kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi…….. 121

Gambar 4.3 Daerah Penolakan Ho…….. 131

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Operasionalisasi Variabel	21
Tabel 1.2	Penentuan Skor Jawaban Angket …….....	27
Tabel 1.3	Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien Korelasi……..	30
Tabel 1.4	Penentuan Tingkat Skor Korelasi……	31
Tabel 1.5	Jadwal Penelitian ……...……....	35
Tabel 3.1	Tempat Pemenfaatan Lahan Kota Cimahi.....	71
Tabel 3.2	Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…..…….	73
Tabel 3.3	Karateristik Responden Berdasarkan Usia…….	74
Tabel 3.4	Karateristik Responden Berdasarkan Status……	74
Tabel 3.5	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan……...…	75
Tabel 3.6	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan……..	85
Tabel 3.7	Daftar Nama Pegawai dan Pejabat Kantor Pertanahan Kota Cimahi……	86
Tabel 3.8	Matriks EFAS (*Eksternal Strategy Factor Analisysis System*)……..	90
Tabel 4.1	Skala Likert…….	100
Tabel 4.2	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal.....	101
Tabel 4.3	Analisis Pernyataan Responden Mengenai Implementasi Kebijakan Tentang Sistem KKP Pada Kantor Pertanahan Kota Cimahi……	102
Tabel 4.4	Analisis Pernyataan Responden Mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan kota cimahi pada Kantor Pertanahan Kota Cimahi…….	112
Tabel 4.5	Validitas X……..	123
Tabel 4.6	Validitas Y……..	124
Tabel 4.7	Reabilitas X……...	126

Tabel 4.8 Reabilitas Y……. 127
Tabel 4.9 Korelasi antara Implementasi Kebijakan tentang Sistem KKP terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi……..... 128
Tabel 4.10 Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien Korelasi……. 129

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Angket Penelitian…… 138

Lampiran 2. Tabulasi X……... 144

Lampiran 3. Tabulasi Y……... 147

Lampiran 4. Tabulasi Rank……. 150

Lampiran 5. Hasil Korelasi…… 153

Lampiran 6. Dokumentasi Fhoto……. 154

Lampiran 7. Surat Izin Melakukan Penelitian..... 159

Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian……. 160

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup …… 161