ABSTRAK

"Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung"

Perkembangan zaman menyebabkan pemerintah harus membuat suatu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandung harus mulai dipersiapkan, untuk menghindari terjadinya pertikaian akibat kepemilikan atas tanah dengan adanya Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan, pemerintah berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan mengenai sertifikasi tanah di Kota Bandung.

Dalam penelitian ini, variabel X menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Riant Nugroho. Terdapat empat dimensi dalam proses implementasi kebijakan diantaranya implementasi strategi, pengorganisasian, penggerakan dan kepemimpinan serta pengendalian. Variabel Y menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela, terdiri dari enam dimensi yaitu akuntabilitas, transparansi, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan Sampel penelitian menggunakan rumus iterasi dan didapat jumlah sampel minimal sebesar 37 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi non partisipan, angket, studi pustaka dan dokumentasi. Mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis korelasi *Pearson* dengan dibantu *software SPSS* 13.0 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukan variabel X diperoleh nilai 84 % termasuk sangat baik. Variabel Y diperoleh nilai 85 % termasuk sangat baik. Koefisien korelasi sebesar 0,905 termasuk dalam kategori "hubungan sangat tinggi atau kuat" Besarnya persentase pengaruh Implementasi Kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat diketahui dari hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 81,8%.