KATA PENGANTAR



Assallamuallaikum Wr. Wb

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 Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung".** Penelitian ini diperlukan dalam penyusunan skripsi 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. Samugyo Ibnu Redjo, Drs. MA 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. sebagai pembimbing bagi peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Tatik Rohmawati, S.IP selaku Dosen Wali Angkatan 2007.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Skripsi.

6. Drs. Agus dari Kantor Pertanahan Kota Bandung yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan data dan informasi.
7. Alm Bapak, Ibu, dan kakak tercinta yang sudah memberikan dorongan dengan do'a, moril maupun materil yang tidak ternilai, sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Cinta (mge) yang selalu memberikan semangat serta doa yang tidak terhenti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman–teman di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan bagi peneliti.

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

Wassalamuallaikum Wr. Wb

Bandung, Agustus 2011

Peneliti

Tri Martono

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN..... ii
LEMBAR PERNYATAAN..... iii
MOTTO..... iv
ABSTRAK v
ABSTRACT..... vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6
1.4 Kegunaan Penelitian 6
1.5 Kerangka Pemikiran 7
1.6 Metode Penelitian 17
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data 19
1.6.2 Teknik Penentuan Sampel 21
1.6.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 23
1.6.4 Analisis Data 26
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian 34

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Implementasi Kebijakan..... 35
2.1.1 Pengertian Implementasi..... 35
2.1.2 Pengertian Kebijakan..... 37

2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan..... 39
2.1.4 Pengertian Sistem Komputerisasi 42
2.2 Kualitas Pelayanan..... 45
2.2.1 Pengertian Kualitas..... 45
2.2.2 Pengertian Pelayanan..... 46
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 48
2.2.4 Persepektif Terhadap Kualitas Pelayanan..... 53

BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Kota Bandung 55
3.1.1 Kondisi Alam Kota Bandung 56
3.1.2 Letak Geografis Kota Bandung..... 57
3.1.3 Visi dan Misi Kota Bandung..... 59
3.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 62
3.2.1 Sejarah Singkat Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 62
3.2.2 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 64
3.2.3 Sruktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 65
3.2.4 Pegawai Negeri Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 67
3.2.5 Pelayanan Pengurusan Legalitas Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 76
3.3 Gambaran Umum Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 79
3.4 Profil Responden..... 85

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 91
4.1.1 Hasil Uji Validitas 91
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas 94
4.2 Implementasi Kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 95
4.2.1 Implementasi Strategi Sistem Komputerisasi Kantor

Pertanahan..... 95
4.2.2 Pengorganisasian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan..... 100
4.2.3 Penggerakan Dan Kepemimpinan Dalam Meninggkatkan Pelayanan Sertifikasi Tanah..... 105
4.2.4 Pengendalian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung 110
4.3 Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung 116
4.3.1 Akuntabilitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 116
4.3.2 Transparansi Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung 121
4.3.3 Kondisional Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 125
4.3.4 Partisipatif Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 128
4.3.5 Kesamaan Hak Dalam Mendapatkan Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 132
4.3.6 Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Dalam Mendapatkan Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 136
4.4 Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung 141
4.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana..... 142
4.4.2 Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi..... 144
4.4.3 Pengujian Hipotesis (Uji t)..... 148

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 151
5.2 Saran 152

DAFTAR PUSTAKA 154
LAMPIRAN - LAMPIRAN..... 157

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Operasionalisasi Variabel 16
Tabel 1.2 Penentuan Skor Jawaban Angket 25
Tabel 1.3 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden 27
Tabel 1.4 Interprestasi Tingkat Hubungan Korelasi 29
Tabel 1.5 Jadwal Penelitian..... 34
Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Luas Wilayah Kota Bandung 56
Tabel 3.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan..... 68
Tabel 3.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin..... 68
Tabel 3.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan..... 69
Tabel 3.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan per-unit kerja..... 70
Tabel 3.6 Profil Responden..... 85
Tabel 4.1 Penentuan Skor Jawaban Angket..... 89
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi Kebijakan..... 92
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... 92
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Strategi..... 96
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pengorganisasian..... 100
Tabel 4.6 Jumlah Pegawai Berdasarkan Per-Unit Kerja..... 102
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pengerakan Dan Kepemimpinan..... 105
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pengendalian..... 110
Tabel 4.9 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan..... 115
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas..... 117
Tabel 4.11 Biaya Pembuatan Serta Lamanya Pembutan Sertifikat Tanah..... 118
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Transparansi..... 121
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kondisional..... 125
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif..... 129

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Hak..... 133
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak Dan Kewajiban..... 136
Tabel 4.17 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung 140
Tabel 4.18 Koefisien Regresi Sederhana 143
Tabel 4.19 Koefisien Korelasi Variabel X dengan Variabel Y 145
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi 147
Tabel 4.21 Hasil Uji Signifikansi Regresi 149

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.2 Model Kerangka Pemikiran 15
Gambar 1.2 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis..... 34
Gambar 3.1 Peta Kota Bandung 59
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 66
Gambar 3.3 Pola Aliran Berkas Pemohon 77
Gambar 3.4 Tampilan Menu Login Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan..... 81
Gambar 3.5 Tampilan Menu Berkas Petugas..... 82
Gambar 3.6 Tampilan Menu Input Data 83
Gambar 3.7 Tampilan Menu output data Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan 84
Gambar 4.1 Garis Kontinum Implementasi Strategi..... 99
Gambar 4.2 Garis Kontinum Pengorganisasian..... 102
Gambar 4.3 Garis Kontinum Penggerakan dan Kepemimpinan..... 109
Gambar 4.4 Garis Kontinum Pengendalian..... 113
Gambar 4.5 Garis Kontinum Akuntabilitas..... 120
Gambar 4.6 Garis Kontinum Transparansi..... 124
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kondisional..... 128
Gambar 4.8 Garis Kontinum Partisipatif..... 132
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kesamaan Hak..... 135
Gambar 4.10 Garis Kontinum Keseimbangan Hak dan Kewajiban..... 138
Gambar 4.11 Daerah Penolakan dan Penerimaan Hipotesis..... 150

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Angket ……... 157

Lampiran 2. Tabulasi Tanggapan Responden..... 162

Lampiran 3. Uji Validitas Variabel X Implementasi Kebijakan dan Uji Validitas Variabel Y Kualitas Pelayanan..... 167

Lampiran 4. Rekap Hasil Validitas dan Reliabilitas..... 175

Lampiran 5.Tabel Nilai dan Distribusi t/t student..... 177

Lampiran 6. Reliabilitas SPSS..... 178

Lampiran 7. Surat keterangan ijin Penelitian dari Unikom..... 190

Lampiran 8. Surat keterangan diterima dari Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 191

Lampiran 9. Surat keterangan Telah Melaksanakan Penelitian..... 192

Lampiran 10. Formulir Pendaftaran Pembuatan Sertifikat dan Balik Nama.... 193

Lampiran 11.Riwayat Hidup..... 204