

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL
Studi Empiris Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN)
Kabupaten se- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**



Oleh :

Agung Ariebowo. AS

2003 042 0224

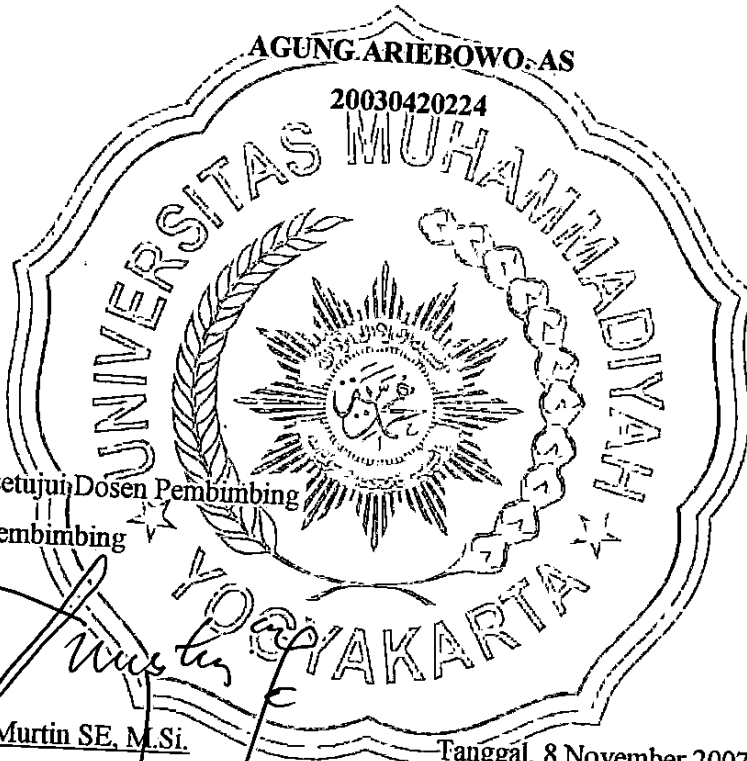
**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL
Studi Empiris Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN)
Kabupaten se- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Diajukan oleh

AGUNG ARIEBOWO, AS

20030420224



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Alek Murtin
Alek Murtin SE, M.Si.

NIK : 143 065

Tanggal, 8 November 2007

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL
Studi Empiris Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN)
Kabupaten se- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Diajukan oleh

Agung Ariebowo. AS
20030420224

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Desember 2007

Yang terdiri dari

Privono P. Prasetyo, Drs. M.Si. Akt.

Ketua Tim Penguji

Barbara Gunawan, SE, M.Si.

Anggota Tim Penguji

Alek Murtin, SE, M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE., M.Si.

NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Agung Ariebowo. AS

N I M : 20030420224

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "Analisis Kualitas Layanan Publik di Badan Pertanahan Nasional. Studi Empiris Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten se-Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta".

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain

maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**BELAJARLAH DARI KEGAGALAN. KARENA KEGAGALAN
MERUPAKAN AWAL DARI SEBUAH KEBERHASILAN.**

**“BERAMALAH KAMU UNTUK DUNIAMU
SEOLAH ENKKAU HIDUP SELAMANYA,
BERAMALAH KAMU UNTUK AKHIRATMU
SEOLAH ENKKAU MATI ESOK PAGI”.**

Ku Persembahkan Karya ini Kepada :

- Allah SWT.
- Sang Revolusionerku Muhammad SAW.
- Keluarga besar Abdul Djalil (Alm) di Lampung.
- Keluarga besar Abdurrahman (Alm) di Lampung.
- Papahku H. Agus Saudji SP, Mamahku Hj. Zatulnutqen S.Pd, serta adik-adikku tercinta Yudhi Atmajaya. A.Md, Aan Ardiansyah, Taufika Septiawan.
- Kekasihku Dinar Ayu Prawesti.

THANKS TO :

- Allah SWT sang khalik penguasa jagad raya.
- Sang Revolusionerku Muhammad SAW.
- Keluarga besar Abdul Djalil di Lampung, semoga aku bisa membalas semuanya.
- Keluarga besar Abdurrahman di Lampung, semoga ilmu yang aku dapat bisa bermanfaat bagi keluarga bangsa dan Negara.
- Papahku H. Agus Saudji SP, Mamahku Hj. Zatunnutqen S.Pd, Arie ucapkan banyak-banyak terimakasih atas support, dan do'anya serta perhatian dan Financial yang telah diberikan, serta adik-adikku tercinta Yudhi Atmajaya A.Md, Aan Ardiansyah, dan Taufika Septiawan.
- Tuyuk ku Padang Mu'min, Enggomku (Nenek) Siti Rogayyah, Embahku Mbah Tun, Oom-oomku, ibung-ibungku, Enik, Bulek, pakde, bude dan semua sepupuku yang tidak dapat disebutkan satu persatu Adel, Chilla, Maya, Ikhwan, Ilham, Farhan, Ridho, Dimas, Puput, Ayu, karena kalianlah sumber inspirasiku.
- Abangku Romy, kapan lo nyusul Wisuda. Untuk Ibung Kiss, thanks ya semua nasehat, petuah dan semangat yang diberikan.
- Ibu Ruserlistyani SE. M.Si. yang telah membantu dalam memberikan saran dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
- Keluarga besar Bapak Rohadi Purwono dan Ibu Siti Marliyati di Yogyakarta.
- Untuk kekasihku Dinar Ayu Prawesti, terimakasih ya de' udah dengan setia dan sabar mendampingi Abang sampai sekarang.
- IMMawan dan IMMawati Kader-kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) KomFak Ekonomi :
Angkatan 2003 : Bayu, Alex JAS, Alunk, Ibink, Ilpeh, Vika, Sigit.
Angkatan 2004 : Amri, Ika, Syamsul, Anies, Hatta Sente (jangan lupa di bake up kader-kader kita). **TETAP SEMANGAT.....**

Angkatan 2006 : Tika, Ida, Mitha, Andi, Danang, Arif, Andre, Angger, Isti, Linda, Krisbiyanti, Ira, Rossa, Asmoro, Dilla, Leni, AYO SEMANGAT.....

DPI and Wong-wong tuo : Bang Bowo', Bang Ijal, Bang Andre, Mak ijal, Bang Dicky, Bunda Rina, Uyunk, Bang Ratno, John Hersa, Mbak ita.

- Kawan-kawan se-perjuangan di IMM Cabang. AR Fakhruddin Kota Yogyakarta TETAP SEMANGAT.....

JAYALAH IMM JAYA.....

- Buat temen-temen D'AXT 2003, Nanik, Ite_ung Puspa (kapan kita ke Tasik lagi, ntar kalo udah ga di Jogja lagi jangan lupa sama aku ya), Le' yatno, Chandra & Yudha (sory, aku ndisek), Cak Agus, Arif, Oby', Shanchai, Ayik Tukul, Heri.
- Saudaraku (Puakhi) sedaerah di **KEPEMATANG** (Keluarga Pelajar Mahasiswa Tanggamus) Lampung Yogyakarta "Sai Kata Begawi Jejama". Terimakasih untuk kalian yang sudah support aku, Bang Mujib, Majon (kapan lo nyusul gua, jangan lama-lama es), Bang Anton (Antonio Cabula), Bang Paren (Kapan niku bro, dang beni-beni ga di Jogja haga api), Jabrix, Bang Aang (Suhu), Bang Sendy, Bang Roby "Gigi", Bang Roby "Botol", Ichan (kapan kita pentas lagi), Jevi, David, Rofi'ah (Selamat ya Lo udah duluan, sekarang giliran gua), Rita (sory gua duluan), Heri, Ari, Fitri, Ando, Fajri, Marta, Once dan semua kawan-kawan Tanggamus KEPEMATANG Lampung Di Yogyakarta.
- Kawan-kawan HIPMALA (Himpunan Pelajar Mahasiswa Lampung) Yogyakarta.
- Pak Sarjono (Komandan) yang telah memberikanku tempat berteduh selama kuliah di UMY, serta teman-teman "Kost Putra Wisma Mataram", Robis, Agin, Deni, Tusda, Katrox, Irpan, Leo, Padang, Ari, Pa'i, Elan, Nicko, Aan, Putra, Anto', Surya, Gigen, and semua teman-teman kost yang tidak dapat disebutkan satu persatu, thanks dan sukses buat kalian semua

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL
Studi Empiris pada Badan Pertanahan Nasional (BPN)
Kabupaten se- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan publik /pemohon sertifikat tanah pada BPN Sleman, BPN Bantul, BPN Kulon Progo, BPN Gunung Kidul, dan BPN Kota Yogyakarta. Penelitian ini juga mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan publik. Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, fairness dan acceptability*.

Data yang diterima dari jawaban responden yang layak uji dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan one way anova dengan program SPSS versi 12.0 untuk mengestimasi pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan publik/pemohon sertifikat tanah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas layanan publik/pemohon sertifikat tanah di antara BPN Sleman, BPN Bantul, BPN Kulon Progo, BPN Gunung Kidul, dan BPN Kota Yogyakarta. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan publik dipengaruhi oleh dimensi *responsiveness, assurance, emphaty, fairness dan acceptability*.

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY
IN BADAN PERTANAHAN NASIONAL
(EMPIRICAL STUDY IN BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN)
YOGYAKARTA PROVINCE)**

ABSTRACT

The research is intended to find out the difference of public service quality/on request for land certificate in Badan Pertanahan Nasional Sleman, Bantul, Kulon Progo, Gunung Kidul, and Yogyakarta City. The research is also trying to make identification of dimensions of service quality that will lead to the influence of public satisfaction. The measurement of service quality uses SERVQUAL consisting of *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, fairness dan acceptability*.

The submitted data from the questionnaire answer that are wort testing will be analysed using linier double regression analysis with SPSS program 12.0 version to estimate the influence of service quality variable toward the satisfaction public/land certificate seekers.

The result of the research shows that there is difference of public service quality the certificate seekers between those Badan Pertanahan Nasional Sleman, Bantul, Kulon Progo, Gunung Kidul, and Yogyakarta City. The research also shows that the public satisfaction of land certificate seekers are influenced by dimensions *responsiveness, assurance, emphaty, fairness dan acceptability*.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji hanya milik Allah SWT, Dzat yang memberikan nafas perjuangan kepada hamba-Nya, sehingga masih memberikan kesempatan kepada kita untuk merasakan nikmat-Nya berada pada zaman yang dipenuhi pancaran ilmu pengetahuan yang telah diperjuangkan oleh sang revolusioner sejati nabi akhir zaman Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL (STUDI EMPIRIS PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KABUPATEN SE-PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi kantor Badan Pertanahan Nasional dalam kaitanya dengan strategi operasional BPN dalam menghasilkan kualitas layanan yang baik serta memberikan ide serta gagasan bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat serta ribuan terimakasih kepada dosen pembimbing **Bapak Alek Murtin SE., M.Si.** yang telah dengan tulus dan sabar membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih besar lagi.

Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, SE. M.,Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Rizal Yaya, SE, M.Sc.,Akt. selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, *A Leading And A*

Lightening University tempatku menimba ilmu, aku bangga padamu

5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan serta dorongan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT dan kekurangan hanya milik saya pribadi. Karena itu...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
A. Pengertian Kualitas	10
B. Pengertian Layanan	12
C. Karakteristik Kualitas	13
D. Karakteristik Layanan	15
E. Kualitas Layanan	16
F. Dimensi Kualitas Layanan	20
G. Gap Kualitas Layanan	23
	25

I. Problem Yang Dihadapi Pelayanan Di Indonesia	27
J. Fungsi Badan Pertanahan Nasional	28
K. Transformasi Model New Governance	30
L. Penelitian Terdahulu dan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Obyek dan Subyek Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel Penelitian	36
C. Jenis Data	37
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Dimensi Penelitian	38
F. Skala Pengukuran	39
G. Uji Kualitas Data	40
H. Alat Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Responden	44
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen	45
C. Hasil Uji Asumsi Anova	48
D. Hasil Uji Hipotesis	50
E. Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	60
A. Simpulan	60
B. Keterbatasan	60
C. Saran	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Sifat dan Karakteristik Organisasi Sektor Publik dan Sektor Swasta
Tabel 4.1	Deskripsi Responden
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.4	Test of Homogeneity of Variance
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Regresi
Tabel 4.7	Ringkasan Hasil Uji ANOVA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Identitas Responden
- Lampiran 2 Deskripsi Responden BPN Kab. Kulon Progo
- Lampiran 3 Deskripsi Responden BPN Kab. Sleman
- Lampiran 4 Deskripsi Responden BPN Kota Yogyakarta
- Lampiran 5 Deskripsi Responden BPN Kab. Bantul
- Lampiran 6 Deskripsi Responden BPN Kab. Gunung Kidul
- Lampiran 7 Tabulasi Skor Kualitas Layanan Publik yang Diharapkan
- Lampiran 8 Tabulasi Skor Kualitas Layanan Publik yang Dirasakan
- Lampiran 9 Perhitungan Gap Antara Kinerja yang Dirasakan dan Harapan
- Lampiran 10 Tabulasi Skor Kepuasan
- Lampiran 11 Uji Validitas dan Reliabilitas Komponen Harapan
- Lampiran 12 Uji Validitas dan Reliabilitas Komponen Kinerja yang Dirasakan
- Lampiran 13 Uji Validitas dan Reliabilitas Komponen Kepuasan
- Lampiran 14 Data Perhitungan Regresi
- Lampiran 15 Hasil Perhitungan Regresi Dengan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan