

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN  
PERALIHAN HAK ATAS TANAH KARENA JUAL BELI DALAM  
RANGKA PROGRAM QUICK WINS PADA KANTOR  
PERTANAHAN KOTA BINJAI**

**TESIS**

**OLEH**

**RASMON SINAMO  
NPM 131801001**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2015**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN  
PERALIHAN HAK ATAS TANAH KARENA JUAL BELI DALAM  
RANGKA PROGRAM QUICK WINS PADA KANTOR  
PERTANAHAN KOTA BINJAI**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area

**OLEH**

**RASMON SINAMO  
NPM. 131801001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2015**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli Dalam Rangka Program Quick Wins Pada Kantor Pertanahan Kota Binjai**

**Nama : Rasmon Sinamo**

**NPM : 131801001**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**

**Pembimbing II**



**Drs. Agus Suryadi, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

## ABSTRAKSI

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH KARENA JUAL BELI DALAM RANGKA PROGRAM QUICK WINS PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BINJAI**

Nama : RASMON SINAMO  
NPM : 131801001  
Program : Magister Administrasi Publik  
Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
Pembimbing II : Drs. Agus Suryadi, M.Si

Pada era reformasi saat ini kebutuhan akan pelayanan sudah menjadi hak bagi warga negara yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah yang tugas sehari-harinya adalah pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kota Binjai adalah Pelayanan Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah yang terbagi dalam beberapa jenis pelayanan diantaranya, Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli, Peralihan Hak Atas Tanah karena Hibah, Peralihan Hak Atas Tanah karena Pembagian Harta Bersama, Peralihan Hak Atas Tanah karena Tukar Menukar, Peralihan Hak Atas Tanah karena Penyeritaan Modal, Peralihan Hak Atas Tanah karena Lelang, Peralihan Hak Atas Tanah karena Warisan, dan yang lain-lain

Dalam rangka penulisan Tesis ini penulis membatasi penelitian hanya pada Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli saja dan telah dilakukan penelitian guna memperoleh gambaran bagaimana tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran peralihan hak atas tanah karena jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Binjai setelah dilaksanakannya Program Quick Wins sejak Tahun 2013. Bentuk penelitian menitikberatkan pada proses, dekripsi analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran peralihan hak atas tanah karena jual beli dalam rangka Quick Wins pada Kantor Pertanahan Kota Binjai. Populasi adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan dari responden yang berjumlah 80 orang yang keseluruhan populasi dijadikan sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam tesis ini adalah analisis deskriptif yaitu statistik inferensial, yang selanjutnya mengolah dan menganalisis data secara korelasional yang kemudian disajikan secara sistematis dan factual berdasarkan hasil temuan di lapangan

Dari hasil penelitian tersebut diharapkan akan dapat memberi gambaran dan penjelasan tentang tingkat kepuasan pelayanan khususnya dari segi prosedur, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan.

Setelah dilakukan analisa, pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Binjai dalam kegiatan pendaftaran peralihan hak atas tanah karena jual beli dalam rangka Quick Wins dengan Kepuasan Masyarakat di Kota Binjai adalah sangat kuat, sehingga kepuasan masyarakat di Kota Binjai yang dihasilkan dari Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Binjai adalah positif dan ditemukan bukti bahwa kepuasan pelayanan sudah dirasakan oleh masyarakat yang dilayani.

Kata Kunci : Analisis Tingkat Kepuasan, Pelayanan Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah, Program Quick Wins.



**ABSTRACT**  
**ANALYSIS OF SATISFACTION ON REGISTRATION OF RIGHT  
TRANSITION CAUSED BY PURCHASE IN QUICK WIN PROGRAM IN  
LAND AFFAIRS OFFICE OF BINJAI CITY**

Name : RASMON SINAMO  
NPM (Reg. No.) : 131801001  
Program : Master of Public Administration  
Counselor I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
Counselor II : Drs. Agus Suryadi, M.Si

In this reformation era the requirement on service is a right of each people held by government institution in public service. One of public service in Land Affairs Office of Binjai City is the registration of right transition that classified into Right transfer on land that consist of right transition on land caused by purchase, right transition on land caused by Grant, right transition on land caused by mutual property, right transition on land caused by changes, right transition on land caused by equity, right transition on land caused by auction, right transfer on land caused by inheritance, etc.

In the writing of this thesis, the writer limit the research on right transition on land caused by purchase and a study had conducted to review the satisfaction level on registration of right transition on land caused by purchase at Land Affairs Office of Binjai City after the implementation of Quick Win program since 2013. This research focus to process, descriptive analysis in order to study the satisfaction levelk of the society to the registration of right transition on land caused by purchase in Quick Win Program at Land Affairs office of Bijai. The population are people who need service based on gender, age and occupation of the respondent for 80 persons in total sampling. The data was analyzed by descriptive analysis such as inferential statistic and process and analyze the data correlation and presented systematically and factual based on field data

Based on the results, there is a depiction and description about the satisfaction level on registration service either in procedure, service requirement, officer clarity, officer discipline, responsibility of officer, capability of officer, accuracy of service, justice in service, courtesy and friendly of the officer, fairness of fee of service, certainty of service fee, certainty of service schedule, comfort and safety.

Based on the analysis, data processing and discussion to the result of research it concluded that a correlation between Service of Land Affairs Office of Binjai in registration of right transition on land caused by purchase in Quick Win program and the satisfaction of people in Binjai city is very strong, so the satisfaction of people in Bijai city on service quality of land affairs office of Binjai City is positive and there is prove that satisfaction on service is felt by the people.

Keywords : Analysis of Satisfaction Level, Registration of right transition on land  
Quick Win Program  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

## KATA PENGANTAR

Marilah kita panjatkan Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul " **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH KARENA JUAL BELI DALAM RANGKA PROGRAM *QUICK WINS* PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BINJAI**". Penyusunan Tesis ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area .

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Bapak Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Bapak Prof.Dr. Marlon Sihombing, MA dan Bapak Drs. Agus Suryadi, MA sebagai pembimbing yang sangat tulus dan ikhlas memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
5. Bapak dan Ibu seluruh Staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
6. Seluruh Pegawai Administrasi dan Tata Usaha pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
7. Pimpinan beserta seluruh staf Kantor Pertanahan Kota Binjai yang telah memberikan dukungan dalam penyajian data untuk penulisan dan penyelesaian tesis ini.
8. Bapak Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam mengikuti Program Studi Magister Administrasi Publik ini.
9. Teristimewa buat Istriku tercinta Dra. Herulina Berutu dan anak-anakku tersayang Lia Karina Sinamo, Pratiwi Rohnola Restu Sinamo, Esther Riris

Yunita Sinamo, dan Samuel Kevin Sinamo yang telah memberi semangat dan dukungan yang luar biasa sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini dengan baik.

10. Kepada Abang kami DR. Nomensen Sinamo, SH, MH dan Adik kami Pdt. Mangara Sinamo, M.Th yang sangat banyak memberikan dukungan moral dan materil terutama dukungan doa dan memberikan semangat.
11. Kepada Ibu Mertua saya St. E Br Panjaitan dan adik-adikku Risma Br Berutu, Lasmaida Br Berutu, Ferdinand Berutu, dan Renta Leny Br Berutu atas dukungan doa yang telah diberikan kepada penulis.
12. Kepada saudara-saudaraku yang tergabung dalam MANNEN KOOR GKPPD Suka Dame yang selalu setia memberi motivasi dan dukungan doa kepada penulis.
13. Kepada semua rekan-rekan penulis Satu Angkatan pada Program Pasca Sarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan masukan dan kritik membangun.
14. Serta kepada semua pihak yang telah memberi bantuan moril dan materil yang tidak dapat saya sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia Birokrasi serta pelayanan publik pada umumnya.

Medan, Juni 2015

**P e n u l i s**

**Rasmon Sinamo**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Konsep Pelayanan .....	6
2.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	7
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	8
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.1 Pelayanan Prima .....	12
2.3.2 Penunjang Keberhasilan Pelayanan .....	14
2.4 Kepuasan .....	16
2.4.1 Kepuasan Pelayanan .....	16
2.4.2 Kepuasan Masyarakat .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4 Operasional Variabel Penelitian .....	30
3.4.1 Variabel Bebas .....	30
3.4.2 Variabel Terikat .....	32
3.5 Teknik Analisa Data .....	33



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	35
4.1.1. Letak, luas dan topografi Kota Binjai .....	35
4.1.2. Batas Wilayah .....	35
4.1.3 Pembagian Wilayah Administratif .....	35
4.1.4 Penggunaan Tanah .....	37
4.1.5 Bidang Tanah Yang Sudah Bersertifikat .....	37
4.1.6 Profil Kantor Pertanahan Kota Binjai .....	37
4.2 Hasil Penelitian .....	55
4.3 Analisis Deskriptif .....	56
4.3.1 Karakteristik Responden .....	56
4.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	63
4.3.3 Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran	
Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual	
Beli Dalam Rangka <i>Quick Wins</i> Pada	
Kantor Pertanahan Kota Binjai .....	66
4.3.4 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan	
Administrasi Pertanahan, Khususnya Pendaftaran	
Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli	
Di Kantor BPN Kota Binjai .....	75
4.3.5 Hasil Perhitungan .....	78
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	82

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, masalah pelayanan umum sudah merupakan masalah yang sangat strategis, bahkan sudah menjadi perhatian yang serius bagi para penggiat reformasi khususnya reformasi birokrasi. Karena peran pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah mengharuskan seluruh aparat pemerintah harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan karena warga negara sudah semakin menyadari hak-hak kewarganegaraannya. Pelayanan umum sudah menjadi suatu hak yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari lembaga yang menyelenggarakan pelayanan umum. Namun dalam kenyataannya masyarakat belum bisa sepenuhnya merasakan mendapatkan pelayanan yang baik dari penyelenggara yang memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun yang disampaikan kepada lembaga pengawas seperti OMBUSMAN dan KPK, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan tersebut.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor : 63/2003). Bila pada tataran teori, pelayan publik merupakan bagian dari *good governance* sehingga melayani kebutuhan masyarakat semisal sertipikat tanah, SIM, STNK, KTP, IMB, telepon dan air, parkir, transportasi, POS,

Puskesmas dan sebagainya. Pada tataran praktek masih muncul penyimpangan, keruwetan, dan perpanjangan rantai birokrasi yang harus dilalui dan membengkaknya biaya pengurusan serta tidak jelasnya batasan jangka waktu penyelesaian pekerjaan. Maka kini saat nya untuk melakukan deregulasi prosedur birokrasi, standardisasi pelayanan, dan mengefisiensikan biaya pengurusan.

Reformasi birokrasi akan mendorong terwujudnya penerapan prinsip - prinsip *clean government* dan *good governance* yang secara universal diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di dalam reformasi birokrasi terdapat beberapa area perubahan yang setiap perubahannya dapat memberikan dampak antara lain pada penurunan praktek KKN, meningkatnya kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, meningkatnya produktivitas aparatur, meningkatnya kesejahteraan pegawai negeri dan hasil - hasil pembangunan secara nyata dirasakan oleh seluruh masyarakat. Kondisi tersebut akan dicapai melalui berbagai upaya antara lain dengan penerapan *Quick Wins*.

Melalui *Quick Wins* atau disebut juga *low hanging fruit* diharapkan mampu mendapatkan momentum awal yang positif dan juga untuk membangun kepercayaan masyarakat (*trust building*) untuk selanjutnya melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan berkelanjutan. Keluaran dari pelaksanaan *Quick Wins* adalah percepatan jangka waktu, perbaikan sistem dan mekanisme kerja atau produk utama Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang sesuai dengan peran, tugas pokok dan fungsi serta karakteristik masing-masing.

Berangkat dari pemikiran tersebut, Kantor Pertanahan Kota Binjai yang

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Penerbit Pembaruan, Cetakan I.
- Artikel Panduan Penyusunan Citizen Charter & Good Practices Seri Manajemen Pelayanan Publik.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta, PSKK UGM.
- Farouk dan Djaali. (2003,2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta, PTIK Press & CV. Restu Agung.
- Gasperz Vincent, (2002), *Manajmen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Handito Hadi Joewono, (2003). *Jangan Sekadar Service*. PT. Gramedia Pustaka Utama.. him. 114.
- Henry L. Sisk, (1969). *Principles of Management*, New York, South Western Publishing Co. 339 him.
- Irawan Handi, (2004), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- KBBI ( Kamus Besar bahasa Indonesia) & Puslitbangdiklat LPP RRI, (2009).
- Lihawa, Ronny, (1993). *Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Produktivitas Nasional, Jakarta .Penerbit, Markas Besar Angkatan Bersenjata, Republik Indonesia, Lembaga Pertahanan Nasional*.
- Muchsin H & Putra Fadillah, (2002), *Hukum dan Kebijakan Publik*, Surabaya, Averros Press
- Olivier Richard, (1997), *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer*, New York, The MCGraw-Hill Companise, Inc
- Pal LA. (1992). *Public Policy Analysis: An Introduction*, 2<sup>nd</sup> edition. Canada, Scarborough, Ont: Nelson.
- Ritzer, George, Gouglas J. Goodman, (2004). *Teori Sosiologi Modern*, Jakarta, Fajar Interpratama Offset.

- Rosady Ruslan, (2001), *Manajemen SDM dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Sarlito W (1999). *Psikologi Sosial. Individu dan teori-teori psikologi sosial*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Siagian, Sondang P, (1989). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta, Bina Aksara.
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung, Alfabeta Bandung.
- Sumber, Agung Kurniawan, (2005). *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta, Cetakan I. him. 52.)
- Sutrisno H Edy, (2010), *Budaya Organisasi*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Terry, G.R, (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen Teij*. Jakarta, Ikrar Mandiri Abadi.
- Turnip Kaiman, (2012), *Prokontra & Resistensi ICT/E-Gov Perspektif Psikologi Birokrasi*, Yogyakarta, Pardigma Indonesia (Elmaterra Group)
- Journal of Public Relations and Policy Research, Edition February 2013*

