

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI  
KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Dalam mencapai Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**MUHAMMAD RIZKI**

**07011281621094**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING  
SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
DALAM PELAYANAN PEMBUATAN  
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR  
PERTANAHAN KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**MUHAMMAD RIZKI  
07011281621094**

**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Agustus 2021**

**Pembimbing I**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 19671201 199203 2002**



**Pembimbing II**

**Dra. Martina, M.Si  
NIP. 19660305199302 2001**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Palembang*” telah di pertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 19 Oktober 2021.

Indralaya, 19 Oktober 2021

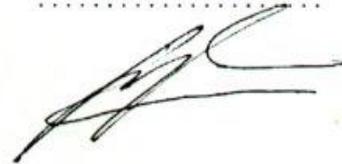
Ketua

1. Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si.  
NIP. 196712011992032002

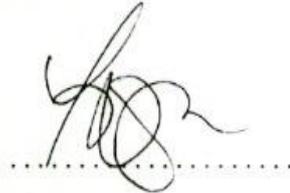


Anggota

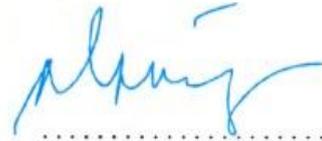
1. Dra. Martina, M.Si.  
NIP. 196603051993022001



2. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA.  
NIP. 196201051988032004



3. Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si.  
NIP. 197808182009121002



Mengetahui,  
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Prof. Dr. Alfitri, M. Si  
NIP. 196601221990031004



Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002



# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rizki  
Nim : 07011281621094  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi : Manajemen Sektor Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Palembang  
Alamat : Ulak Lebar, Kec. Tanjung Sakti Pumi, Lahat, Sumatra Selatan  
No. HP : +6285788475496

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis di atas merupakan karya sendiri, disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya di atas merupakan jiplakan karya orang lain (plagiatisme) saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Indralaya, November 2020

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Rizki  
NIM. 07011281621094

## *ABSTRACT*

Good service performance will certainly cause positive benefits for public satisfaction as service users and the existence of the government organization will certainly increase. Community satisfaction in each flow of land certification procedures can be a benchmark of the results or not of the land service system run by the Palembang City Land Office. Land certification is done to avoid conflicts such as land disputes, communities illegally or without permission to use land for settlement or business land.

The purpose of this research is to find out the satisfaction of the people of Palembang City in the service of making land certificates in the Land Office of Palembang City. This thesis uses descriptive methods with qualitative data that prioritize the community as Key Informants and the Land Office as the main informant. With data collection techniques using observation methods, in-depth interviews with the public and concerned officers, literature research and documentation.

The results of the analysis carried out reached the conclusion that the satisfaction of the people of Palembang City is good enough, the Land Office of Palembang City has been enough to satisfy the people of Palembang City in running the land certificate manufacturing system. It is proven that from the five dimensions of Service Quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy in the research of the Palembang City Office of Peranahan has been dominant both and satisfactory to the people of Palembang City.

**Keywords : Community Satisfaction, Public Service, Land Certificate**

**Pembimbing I**



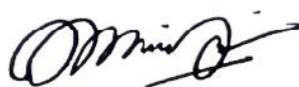
**Dra. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP 196712011992032002

**Pembimbing II**



**Dra. Martina, M.Si**  
NIP : 196603051993022001

**Indralaya, November 2020**  
**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**



**Zailani Surya Marpaung**  
NIP : 198108272009121002

## ABSTRAK

Kinerja pelayanan yang baik tentu akan menimbulkan manfaat positif bagi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan eksistensi dari organisasi pemerintahan tersebut tentu akan meningkat. Kepuasan masyarakat pada setiap alur prosedur sertifikasi tanah dapat menjadi tolak ukur dari berhasil atau tidaknya sistem pelayanan pertanahan yang dijalankan Kantor Pertanahan Kota Palembang. Sertifikasi tanah dilakukan untuk menghindari konflik - konflik seperti sengketa pertanahan, masyarakat secara tidak sah atau tanpa izin mempergunakan tanah untuk pemukiman ataupun lahan usaha.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kota Palembang dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Skripsi ini menggunakan metode deskriptif dengan data kualitatif yang mana mengutamakan masyarakat sebagai Key Informan dan pihak Kantor Pertanahan sebagai informan utama. Dengan tehnik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dengan masyarakat dan petugas yang bersangkutan, penelitian kepustakaan dan dokumentasi.

Hasil dari analisis yang dilakukan dicapai kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat Kota Palembang sudah cukup baik, pihak Kantor Pertanahan Kota Palembang sudah cukup memuaskan masyarakat Kota Palembang dalam menjalankan sistem pembuatan sertifikat tanah. Hal tersebut dibuktikan bahwa dari kelima dimensi *Service Quality* yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* dalam penelitian Kantor Pertanahan Kota Palembang sudah dominan baik dan memuaskan masyarakat Kota Palembang.

**Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Sertifikat Tanah**

**Pembimbing I**



**Dr. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP : 196712011992032002

**Pembimbing II**



**Dra. Martina, M.Si**  
NIP : 196603051993022001

**Indralaya, November 2020 Ketua  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya**



**Zailani Surya Marpaung**  
NIP : 198108272009121002

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji syukur penulis sampaikan kehadiran ALLAH SWT yang mana berkat rahmat dan hidayat yang ia berikanlah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palembang” dengan baik.

19671201 199203 2 002

Penulisan skripsi ini disusun dan diajukan penulis guna memenuhi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak selama penulisan skripsi ini. semoga Allah SWT membalas segala budi baik, bantuan, dan amalan beliau-beliau :

- 1 Ibu. Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
- 2 Ibu. Dra. Martina, M.Si Selaku Dosen Pemimbing Skripsi
- 3 Ibu. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik
- 4 Bp. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya
- 5 Bp. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
- 6 Masyarakat Kota Palembang yang sedang mengurus sertifikat tanah
- 7 Bp. Ikhsanul Hakim, A.Pthn Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Palembang
- 8 Ibu. Rika Efrina, S.E., M.Si. Selaku Kepala Urusan Umum Kepegawaian Kantor Pertanahan Kota Palembang
- 9 Bp. Ridha Julian, A.Pthn Selaku Kepala Sub Seksi Pendaftaran hak atas tanah Kantor Pertanahan Kota Palembang
- 10 Petugas Loker Kantor Pertanahan Kota Palembang
- 11 Petugas Keamanan Kantor Pertanahan Kota Palembang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan terbuka untuk perbaikan skripsi ini agar lebih baik. Semoga skripsi ini dapat berguna untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya serta bermanfaat bagi para pembaca.

Indralaya, Oktober 2021  
Penulis,

Muhammad Rizki

## DAFTAR ISI

BAB 1.....	x
PENDAHULUAN.....	11
A. Latar Belakang .....	11
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Masyarakat.....	8
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	9
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	10
4. Sertifikat Tanah .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III.....	16
METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Definisi Konsep.....	16
C. Fokus Penelitian .....	17
D. Data dan Sumber Data .....	18
1. Data primer .....	18
2. Data sekunder .....	18
E. Informan Penelitian.....	19
F. Teknik Pengumpulan Data.....	19
G. Teknik Analisis Data.....	20
H. Lokasi Penelitian .....	21
I. Sistematika penulisan.....	22
BAB IV .....	23
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23

B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	23
1. Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	23
2. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	24
3. Susunan Organisasi .....	25
5. Jenis Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	28
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	29
C. Hasil dan Pembahasan.....	33
1. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	34
2. <i>Reliability</i> .....	39
3. <i>Responsiveness</i> .....	47
4. <i>Assurance</i> .....	56
5. <i>Emphaty</i> .....	63
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Program Quick Wins 2019 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	17
Tabel 4. 1 Waktu pelayanan pertanahan .....	40
Tabel 4. 2 Sistem loket Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	43
Tabel 4. 3 Mekanisme penanganan keluhan Kantor Palembang.....	43
Tabel 4. 4 Data Pegawai Negeri Sipil Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	61
Tabel 4. 5 <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4. 1 Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	23
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	28
Gambar 4. 3 Ruang Locket Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	35
Gambar 4. 4 Ruang Locket Informasi Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	36
Gambar 4. 5 Ruang Locket Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	37
Gambar 4. 6 Pamflet biaya layanan .....	37
Gambar 4. 7 Wawancara Kepada Masyarakat .....	41
Gambar 4. 8 Papan visi dan misi.....	46
Gambar 4. 9 Slip persyaratan berkas permohonan sertifikat tanah.....	48
Gambar 4. 10 Prosdur sertifikasi tanah.....	52
Gambar 4. 11 Ruang Kepala Pelayanan Umum dan Kepegawaian .....	55
Gambar 4. 12 Potret duta pegawai .....	57
Gambar 4. 13 Pos Keamanan.....	59
Gambar 4. 14 Kegiatan penyuluhan pertanahan .....	64
Gambar 4. 15 Ruang locket Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Program Quick Wins Periode 2019 .....	81
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Penelitian .....	82
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	83
Lampiran 4 Potret Kantor Pertanahan Kota Palembang .....	84
Lampiran 5 Rekapitulasi Data PNS Kantor Pertanahan Kota Palembang 2020 ...	87

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tanah adalah salah satu aspek yang sangat besar berperan penting dalam keberlangsungan kehidupan semua makhluk di bumi. Tanah juga dapat diartikan sebagai sumber penyokong kehidupan masyarakat, karna selain bisa dimanfaatkan sebagai tempat bermukim tanah adalah sumber penunjang bagi perekonomian masyarakat yang pendapatannya bersumber dari tanah seperti usaha bercocok tanam, usaha pertambangan dan lain sebagainya. Indonesia adalah negara yang tergolong agraris, dimana sebagian besar rakyatnya bercocok tanam dan pemanfaatan lahan sebagai penunjang perekonomiannya. Oleh karena itu pemerintah harus memberdayakan dan menggunakan tanah yang ada di NKRI dengan sebaik - baiknya untuk kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.

Dasar dari peraturan pertanahan nasional di indonesia dimuat dalam Undang-Undang Pokok Agraria selanjutnya disingkat (UUPA). UUPA dirumuskan untuk mengakhiri berlakunya hukum pertanahan lama dari sistem kolonial dan menggantikan dualisme atau pluralisme hukum pertanahan yang ada di Indonesia, dimana pada dasarnya UUPA menciptakan hukum tunggal bagi sistem pertanahan nasional di indonesia. Dalam rangka menyelenggarakan wewenang pemerintah pada sistem pertanahan nasional di indonesia dibentuklah Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).

BPN merupakan lembaga pemerintah yang melaksanakan tugas dan wewenang dalam bidang pertanahan yang ada di wilayah Indonesia, dimana dalam sistemnya di ditempatkan Kantor wilayah pada tiap provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten dan Kota Madya daerah, sebagaimana dalam penelitian ini Kantor Pertanahan Kota Palembang.

Pelayanan pendaftaran tanah merupakan salah satu fungsi utama dari Kantor Petanahan Kota Palembang dengan hasil akhir yaitu penerbitan sertifikat tanah. Pendaftaran tanah dilakukan untuk memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum atas hak atas tanah tersebut. Pengadaan sertifikat tanah memberikan solusi untuk masyarakat mempergunakan tanah secara legal, sejalan dengan PP 24 tahun 97 Pasal 32, menyebutkan bahwa sertifikat merupakan bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya. Pendaftaran tanah dilakukan untuk menghindari konflik-konflik seperti sengketa pertanahan yang sering terdengar dikalangan masyarakat.

Sebagai satu-satunya instansi pemerintah Kota Palembang dibidang pelayanan pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Palembang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat dalam melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pertanahan khususnya pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Namun masih banyak terdapat berbagai persoalan yang ditemukan pada Kantor Pertanahan Kota Palembang dalam penyelesaian sertifikat tanah ini. Persepsi buruk dari kalangan masyarakat Kota Palembang yang beranggapan bahwa biaya pembuatan sertifikat yang mahal, prosedur terkesan panjang dan berbelit-belit dalam pelengkapan berkas dan kepastian waktu sering tidak sesuai

dengan yang dijanjikan. Persepsi buruk tersebut tentu dapat menyebabkan berbagai permasalahan pertanahan Kota Palembang, seperti halnya contoh kasus dibawah ini :

*“Kasat Reskrim Polresta Palembang Kompol Yon Edi Winara menunjukkan barang bukti berupa 11 sertifikat palsu yang dikeluarkan oleh tersangka Kolbi (44), Rabu (30/10/2019). Kasus ini terbongkar berdasarkan laporan dari korban yakni Darmawi Akat (49) warga Alang-Alang Lebar(AAL)”.*

*Sumber : kompas.com*

Pada contoh kasus tersebut dijelaskan bahwa jajaran satuan Reserse Krimial Polresta Kota Palembang membongkar jaringan sindikat pemalsu sertifikat tanah dengan 11 sertifikat tanah palsu sebagai barang bukti, kasus tersebut terbongkar atas laporan dari korban yakni Darmawati Akat (49) warga alang-alang lebar yang membuat sertifikat melalui pelaku yang akhirnya menderita kerugian ratusan juta karena ternyata sertifikat yang diterimanya adalah sertifikat palsu. Kasus penipuan tersebut merupakan salah satu contoh dampak buruk dari persepsi yang timbul dikalangan masyarakat terkait prosedur pembuatan sertifikat tanah yang tentunya akan merugikan mereka sendiri, kasus tersebut tidak akan terjadi jika pihak korban mengurus sendiri sertifikat tanah miliknya.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Zaithelm, Parasuraman, dan Berry dalam Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia (2016:84) bahwa keputusan masyarakat/konsumen untuk menggunakan atau tidak suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor persepsinya terhadap kualitas barang/layanan tersebut. Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa adanya interaksi yang kuat antara kualitas pelayan dengan kepuasan konsumen, jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat atas kualitas layanan memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat.

Pengetahuan tentang pentingnya sertifikat tanah tentu sudah dimiliki oleh masyarakat Kota Palembang karna selain publikasi yang terus dilakukan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Palembang, letak geografis Kota Palembang sebagai pusat administrasi pemerintahan Provinsi Sumatra Selatan sehingga penyampaian informasi mengenai sertifikat tanah tersebut tentu akan mudah didapat oleh masyarakat Kota Palembang. Namun pada kenyataannya seperti yang disampaikan Wakil Walikota Kota Palembang pada berita berita harian sripoku diawah ini, bahwa masih terdapat sekitar 35% Tanah yang ada di Kota Palembang belum bersertifikat.

*“Saat ini yang belum memiliki sertifikat tinggal 35 persen saja. Untuk itulah, pihak pemerintah Kota Palembang dan Kantor Pertanahan Kota Palembang terus mengupayakan tanah masyarakat bersertifikat, masih banyak daerah yang belum miliki sertifikat, itu tersebar, Ujar Wakil Walikota Palembang Fitrianti Agustinda.”*

*Sumber : Sripoku.com*

Berikut ini lampiran data laporan perkembangan pelaksanaan program *Quick Wins* pada Kantor Pertanahan Kota Palembang, program *Quick Wins* merupakan program unggulan dari kantor pertanahan kota Palembang sebagai wujud dari reformasi birokrasi yang digalakkan oleh kementrian ATR/BPN RI. Data diawah adalah rekapitulasi dari penyelenggaraan program *Quick Wins* pada Kantor Pertanahan Kota Palembang periode Januari – Desember 2019,

Tabel 1.1 Laporan Program Quick Wins 2019

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan	Jumlah Pelayanan Selesai				Alasan Keterlambatan Penyelesaian
			Lebih/Tepat Waktu		Melebihi Waktu		
			Jumah	%	Jumlah	%	
1	Pengecekan Sertifikat	23353	23110	98,96	243	1,04	Terjadi error pada saat menjalankan berkas di KKP
2	Peralihan Hak Jual Beli	13116	11487	87,25	1.679	12,75	Terjadi error pada saat menjalankan berkas di KKP
3	Peralihan Hak dalam Rangka Peningkatan Hak	1317	1111	84,36	206	15,64	Masalah plotting peta KKP dan terjadi error pada saat menjalankan berkas di KKP
4	Penghapusan Roya	9384	88728	93,01	656	6,99	Terjadi error pada saat menjalankan berkas di KKP
Jumlah		47.220	44.436	94,10	2.784	5,90	

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Palembang, 2020

Pada data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa antusiasme masyarakat cukup tinggi dalam melaksanakan kewajiban pada keempat jenis pelayanan *Quick Wins* dengan jumlah 47.220 orang yang melakukan permintaan pelayanan sepanjang tahun 2019. Namun pada program unggulan tersebut dapat dilihat masih terdapat beberapa faktor penghambat yang mengakibatkan ketidaktepatan waktu penyelesaian, seperti terjadi *Error* saat menjalankan berkas di Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) dan masalah pada *Plotting* Peta. Keterlambatan yang paling dominan terdapat pada pelayanan Perubahan Hak dalam Rangka Peningkatan Hak yakni dari total 1317 pendaftar terdapat 206 atau sekitar 15,64% dimana terdapat kesalahan *plotting* peta dan menjalankan berkas di KKP.

Sebagai salah satu instansi Pemerintah Kantor Pertanahan Kota Palembang pelaksanaan *Good Governace* merupakan suatu keharusan dalam melayani masyarakat, begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan mendapat persepsi buruk tingkat kepuasan masyarakat juga akan menjadi lebih rendah. Kantor Pertanahan Kota Palembang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna, semua pasti setuju jika permasalahan-permasalahan seperti adanya pemalsuan sertifikat tanah, Keterlambatan waktu penyelesaian, Pungutan Liar dan persepsi buruk dari masyarakat tidak terulang dan perlahan habis.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan interpretasi dan data yang dijelaskan maka rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu “Bagaimana Kepuasan Masyarakat Kota Palembang dalam sistem pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palembang ?”

## C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk “mengkaji dan mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat Kota Palembang dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palembang ?”

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis yang diharapkan yaitu dapat mengetahui kepuasan masyarakat kota palembang dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Palembang
2. Manfaat teoritis yang diharapkan yaitu dapat menjadi sumber informasi dalam menambah ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang

## Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Moenir. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah
- Rambat, Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: Selemba Empat
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenamedia
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Prenada Media Group.