

## ABSTRAK

Marfita Fendriyani. 2022. Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi Pendekatan *Importance Performance Analysis*). Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, M.Si (2) Dr. Afdal Mazni, SE.MM

Kata Kunci: kepuasan masyarakat, *Importance, Performance Analysis*

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui tingkat kepuasan peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman-Berry (dalam Arief, 2007:135), yaitu sebagai berikut : dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*). Populasi didalam penelitian ini adalah peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu metode *purposive sampling*. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan pada strata, random, atau daerah, tetapi didasarkan pada tujuan tertentu. Didapatlah sebanyak 40 orang responden yang diminta untuk mengisi instrumen penelitian yang berisi 20 atribut pelayanan. Kemudian dianalisis melalui *Importance Performance Analysis (IPA)*, diperoleh nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 80,40%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap 20 atribut kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sudah menunjukkan hasil yang baik. Namun, masih ada satu atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan karena berada pada Kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran ini dinilai mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Adapun atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut mampu memberikan kepercayaan.