

**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**



**OLEH**

**MARFITA FENDRIYANI**

**NPM. 20710002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
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**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Pasca Sarjana**

**MARFITA FENDRIYANI**

**NPM. 20710002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

## 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.

## ABSTRACT

Marfita Fendriyani. 2022. Community Satisfaction Analysis of Complete Systemic Land Registration (PTSL) Partisipants in The Framework of Improving The Performance of The Land Office of Lampung Timur Regency (Application of *Importance Performance Analysis*). Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, M.Si (2) Dr. Afdal Mazni, SE.MM

Keywords: community satisfaction, Importance, Performance Analysis

The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the level of satisfaction of participants in Complete Systematic Land Registration (PTSL) from 5 (five) dimensions of service quality according to Zeithmal Parasuraman-Berry (in Arief, 2007: 135), namely as follows: dimensions of reliability (reliability)., dimensions of responsiveness (responsiveness), dimensions of assurance (assurance), dimensions of empathy (empathy), dimensions of physical evidence (tangible). The population in this study are participants in the 2021 Complete Systematic Land Registration (PTSL). The sampling technique in this study is the purposive sampling method. This is done by taking subjects not based on strata, random, or regions, but based on certain goals. There were 40 respondents who were asked to fill in the research instrument which contained 20 service attributes. Then analyzed through Importance Performance Analysis (IPA), the value of the respondent's level of conformity was 80.40%. This shows that the performance of the Land Office of East Lampung Regency on 20 service quality attributes in carrying out Complete Systematic Land Registration (PTSL) services has shown good results. However, there is still one attribute that needs to be prioritized for improvement because it is in Quadrant A. Attributes in this quadrant are considered to have a high level of importance but their performance level is still low. The attribute that is the priority for improvement is the attribute that is able to provide trust.

## PERSETUJUAN

Tesis oleh **MARFITA FENDRIYANI** ini,  
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, April 2022

Pembimbing I



Dr. **Bambang Sulfada**, M.SI  
NIDN. 00041264001

Pembimbing II



Dr. **Afdal Mazni**, SE.MM  
NIDN. 0331106101

Ketua Program Studi



Dr. **Suharto**, S.E., M.M.C.R.B.C  
NIDN. 0228035801

## PENGESAHAN

Tesis oleh MARFITA FENDRIYANI Inl,  
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 26 April 2022

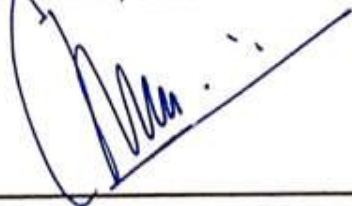
### Tim Penguji



\_\_\_\_\_, Penguji I  
Dr. Bambang Suhada, M.Si.



\_\_\_\_\_, Penguji II  
Dr. Aida Mazni, SE.MM.



\_\_\_\_\_, Penguji Utama  
Dr. Suharto., S.E., M.M.C.R.B.C.

Mengetahui  
Program Pascasarjana  
Direktur,



Dr. Agus Sutanto, M.Si.  
NIP. 19620827 198803 1 001

## MOTTO

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ  
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: “Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

**(Q.S.Al- Mujadilah:11)**

Berdoa, berjuang, harapan masih ada, bermanfaat dalam kebaikan.

**(Marfita Fendriyani)**



## PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu. Tesis ini ku persembahkan kepada:

1. Suamiku Julianto tercinta dan tersayang atas restu dan dukungan kepadaku dalam melanjutkan studi di Pascasarjana.
2. Ayahanda dan Ibunda, serta mertuaku yang selalu memberi motivasi dan doa untukku demi keberhasilan studiku.
3. Ananda-anandaku tercinta dan tersayang Zakky Faizurrizqi, Ihsan Hafiz, Adji Hady Al Fareez, dan Hanindhiya Zulfayza.
4. Bapak Ibu Dosen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Teman-teman seperjuangan Program Pascasarjana Magister Manajemen Angkatan 2020.
6. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi pendekatan *Importance Performance Analysis*)”

Shalawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa'at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Suharto, SE., MM Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Dr. Bambang Suhada, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tesis ini.
4. Bapak Dr. Afdal Mazni, SE., MM. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis menempuh pendidikan.
6. Seluruh rekan-rekan Program Studi Magister Manajemen angkatan 2020 yang telah berjuang bersama selama kuliah.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do'a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis berharap semoga tesis ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Penulis  
  
Marfita Fendriyani

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marfita Fendriyani

NPN : 20710002

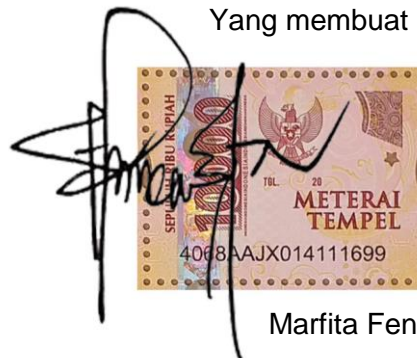
Prodi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis ini dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi pendekatan *Importance Performance Analysis*)” merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat. Apabila kemudian hari ditemukan unsur plagiat didalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik pascasarjana dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Metro, April 2022

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 20,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RUPIAH', 'TBL 20', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '4068AAJX014111699'.

Marfita Fendriyani

NPM. 20710002



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2552/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MARFITA FENDRIYANI  
NPM : 20710002P  
Jenis Dokumen : TESIS

### JUDUL:

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR (Aplikasi Pendekatan Importance Performance Analysis)**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 10 Mei 2022  
Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.  
NIDN. 0203128801

Jajar Dewantara No 116  
Jl. Siliwangi, Kec. Metro Timur Kota  
Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
Email: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK .....	iv
PERSETUJUAN .....	vi
PENGESAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN ( <i>SIMILARITY CHECK</i> ) .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Batasan Masalah .....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Literatur.....	9
1. Kinerja.....	9
a. Pengertian Kinerja .....	9
b. Aspek - Aspek Kinerja .....	10
c. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	11
2. Kepuasan Masyarakat.....	12
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	12
b. Mengukur Kepuasan .....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik .....	18
b. Unsur-unsur dan Jenis Pelayanan .....	19
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	22
5. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).....	25

B. Penelitian Relevan .....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Desain Penelitian .....	31
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	31
1. Populasi .....	31
2. Sampel.....	32
3. Teknik Sampling.....	32
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Data Primer .....	33
2. Data Sekunder .....	35
3. Uji Validitas .....	35
4. Uji Realibilitas.....	35
E. Instrumen Penelitian .....	35
F. Teknik Analisa Data .....	37
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum .....	40
1. Wilayah Kerja dan Tata Organisasi .....	40
2. Sumber Daya Manusia (SDM).....	42
3. Fasilitas Pelayanan .....	44
B. Karakteristik Responden.....	52
C. Hasil Penelitian .....	54
D. Pembahasan.....	60
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan.....	74
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR LITERATUR.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Skala Likert.....	30
3.2. Kisi-kisi instrumen .....	32
4.1. Jumlah ASN Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur berdasarkan jenis kelamin.....	39
4.2. Jumlah ASN Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur berdasarkan tingkat pendidikan .....	39
4.3. Tenaga PPNPN di Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.....	40
4.4. Karakteristik responden menurut umur .....	48
4.5. Karakteristik responden menurut jenis kelamin .....	49
4.6. Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan .....	49
4.7. Karakteristik responden menurut pekerjaan utama .....	50
4.8. Hasil uji validitas variabel kepentingan ( <i>importance</i> ).....	50
4.9. Hasil Uji validitas variabel kinerja ( <i>performance</i> ).....	51
4.10. Hasil Uji realibilitas.....	52
4.11. Tingkat kesesuaian kualitas .....	53
4.12. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Form kritik dan saran dari masyarakat .....	3
1.2. Ketidakpuasan masyarakat melalui aduan daring .....	4
2.1. Diagram Kartesius .....	20
2.2. <i>Kerangka Pemikiran</i> .....	26
3.1. Diagram Kartesius .....	34
4.1. Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.....	38
4.2. Loker Pelayanan .....	41
4.3. Mesin Antrian.....	42
4.4. Ruang Tunggu .....	42
4.5. Mesin EDC .....	43
4.6. Pintu pembatas front office dan back office.....	44
4.7. Pojok bermain anak .....	44
4.8. Berbagai Brosur.....	45
4.9. Mushola Al Ikhlas.....	45
4.10. Toilet.....	46
4.11. <i>Importance and Performance Matrix</i> .....	55
4.12. Persepsi terhadap dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) .....	60
4.13. Persepsi terhadap dimensi daya tanggap ( <i>responsive</i> ).....	62
4.14. Persepsi terhadap dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ).....	63
4.15. Persepsi terhadap dimensi empati ( <i>emphaty</i> ) .....	65
4.16. Persepsi terhadap dimensi bukti fisik ( <i>tangible</i> ) .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Distribusi kuesioner terhadap tingkat kepentingan
3. Distribusi kuesioner terhadap tingkat kinerja
4. Nilai rata-rata tingkat kepentingan
5. Nilai rata-rata tingkat kinerja
6. Nilai Tingkat Kesesuaian Kinerja
7. Hasil Uji Validitas atas atribut kepentingan
8. Hasil Uji Validitas atas atribut kinerja
9. Surat izin penelitian