

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PEMOHON
PENGUKURAN BIDANG TANAH YANG DI MEDIASI OLEH *SERVICE QUALITY*
PENGUKURAN BIDANG TANAH
SURVEI PADA SEKSI INFRASTRUKTUR PERTANAHAN , KANTOR PERTANAHAN KOTA
YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Salah satu tugas penting Kementerian ATR / BPN adalah melaksanakan pengelolaan Sumber Daya Tanah secara utuh dan terpadu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sistem informasi dan manajemen modern. Pelayanan utama yang diberikan adalah sertifikasi tanah, dimana sertifikat terdiri atas Buku Tanah dan Surat Ukur. Faktor kepuasan pemohon pengukuran bidang tanah yang produk akhirnya Surat Ukur dan Peta Bidang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pengukuran bidang tanah. Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dalam hal pelayanan pengukuran bidang tanah belum optimal memenuhi kepuasan pemohon pengukuran bidang tanah. Untuk itu salah satu usaha yang perlu diterapkan Seksi Infrastruktur Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta adalah melalui peningkatan pelayanan pengukuran bidang tanah dengan penerapan *Total Quality Management*. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan tergantung dari *Service Quality* pegawai Kementerian ATR/BPN dalam memberikan pelayanan.

Dalam penelitian ini, metodologi penelitian yang dipergunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemohon layanan pengukuran bidang tanah di Seksi Infrastruktur Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagian pemohon pengukuran bidang tanah di Seksi Infrastruktur Pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta. Teknik Sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Non probability Sampling*, dengan *Nonprobability Sampling* yang dipilih dalam penelitian ini adalah insidental. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: a) *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon pengukuran bidang tanah di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta. Semakin tinggi *total quality management* yang dimiliki semakin meningkatkan Kepuasan Pemohon pengukuran bidang tanah. b) *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Pengukuran bidang tanah di Seksi Infrastruktur Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta yang di mediasi oleh *Service Quality*. Semakin tinggi *service quality* dalam pengukuran bidang tanah akan semakin meningkatkan kepuasan pemohon pengukuran bidang tanah.

Kata Kunci: Surat Ukur, Peta Bidang Tanah, Partial Least square

