

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA KUPANG**



Oleh:

AGUSTINUS BAHAR KEANG

42117037

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2022



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 08 Agustus 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Agustinus Bahar Keang
Nomor Registrasi : 421 17 037
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA KUPANG”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 91

Lulus dengan Nilai = 87

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 08 Agustus 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA KUPANG**

(Studi Kasus Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang)

Kupang, Juli 2022

Oleh :

AGUSTINUS BAHAR KEANG

421 17 037

Skripsi Ini Di Sahkan Dan Di Setujui Oleh :

Pembimbing I

(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

Pembimbing- II

(Yosef Dionisius Lamawuran,S.sos,M.Si)

Disahkan oleh :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agustinus Bahar Keang
No. Regis : 4217037
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA KUPANG** “ adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si** selaku pembimbing I dan **Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S. Sos, M. Si** selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, 24 Januari 2023 :

Yang membuat pernyataan



(Agustinus Bahar Keang)

MOTTO

“Everybody have a dream, make sure you follow your dreams, fuck what anybody else tells you to do!”

By xxxtentacion

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Kuasa-Nya saya dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini. karya tulisan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Allah Bapa Di Surga, Tuhan Yesus Kristus, Dan Bunda Perawan Maria yang selalu menuntun jalan hidup penulis dari lahir sampai dengan nafas hari ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Yohanes Landilaus dan Mama Bernadeta Henkilina yang tetap memberikan cinta nyata dengan segala hal dan dukungan segala dukungan moril maupun finansial.
3. Kepada adik tersayang Aloysius Moan Keang dan Fransiskus Xiku Keang.
4. Kepada yang terhormat Bapak Marianus Kleden selaku pembimbing 1, dan yang terhormat Bapak Dionisius Lamawuran selaku pembimbing 2.
5. Kepada artis idola, raper “XXXTENTACION” yang memberikan motifasi kepada banyak anak muda untuk melalui masa depresi.
6. Kepada diri sendiri terimah kasih tak terhingga.
7. Kepada teman-teman kelas angkatan 2017 yang selalu memberikan bantuan disaat saya membutuhkan.
8. Kepada Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang**”, tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak berlangsung secara sendirian, akan tetapi merupakan suatu rangkaian proses yang melibatkan beberapa pihak yang senantiasa memberikan bimbingan, saran dan dorongan dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Untuk itu pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga tulisan skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si sebagai pembimbing I yang senantiasa memberikan masukan selama proses bimbingan.
5. Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang juga berkontribusi nyata selama proses penyusunan proposal.

Sadar bahwa masih terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis memohon maaf serta mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti secara pribadi juga kepada siapapun yang membutuhkannya.

Kupang, 28 Maret 2022

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul ‘‘Analisis Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah DI Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang (Studi kasus pada Kantor Badan Prtanahan Nasional Kota Kupang)’’ dengan tujuan menganalisis seluruh kegiatan pelayanan, serta fasilitas dan alat penunjang pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang. Untuk mencapai tujuan tersebut maka melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan memberi gambaran mengenai kualitas dari pelayanan sertifikat tanah yang ada pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.

Permasalahan yang ditemukan bahwa dalam kwaitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang masi ditemukan masalah-masalah yaitu lamanya waktu penerbitan sertifikat, adanya kasusu sertifikat ganda, kemudian banyak terdapat bidang tanah yang belum tersertifikasi di Kota Kupang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1.) waktu penerbitan sertifikat tidak menentu yang seharusnya 38 hari bisa melewati batas waktu tersebut hal ini menjadi complain paling banyak dari masyarakat pengguna jasa layanan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis dalam kurun waktu dua tahun terakhir, 2.) Klaim dari pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional mengatakan bahwa masih banyak terdapat bidang tanah di Kota Kupang Yang belum tersertifikasi.

Saran dari penulis untuk Kantor Pertanahan Kota Kupang agar dapat lebih mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa layanan, harus konsisten dalam waktu penerbitan sertifikat. Kantor Pertanahan Kota Kupang juga harus lebih banyak melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan, agar lebih banyak lagi tanah yang tersertifikasi. Kantor Pertanahan juga harus mempertahankan hal yang baik atau lebih ditingkatkan.

Kata Kunci : Analisis, Kualitas pelayanan sertifikat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	9
2.3 Badan Pertanahan Nasional.....	15
2.4 Tinjauan Tentang Sertifikat Tanah.....	21
2.5 Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah	26
2.6 Kerangka Pikir Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Tipe Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Informan Penelitian.....	38
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	38

BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN.....	40
4.1 Sejarah Kantor Pertanahan Kota Kupang	40
4.2 Visi, Misi Dan Tujuan Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	41
4.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Kantor Petanahan Kota Kupang	43
4.3.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	43
4.3.2 Uraian Tugas Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	44
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
5.1 <u>Bukti langsung</u> (<i>Tangibles</i>).....	52
5.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
5.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	59
5.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	60
5.5 Empaty (<i>Emphaty</i>).....	61
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran	64
 DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

3.1 Informan Penelitian.....	38
3.2 Rancangan Jadwal Penelitian.....	39
5.1 Daftar Fasilitas/Sarpras Kantor BPN Kota Kupang	53
5.2 Jenis Pelayanan Dan Persyaratanya	54

DAFTAR GAMBAR

2.1 Skema Kerangka Pikir Penelitian.....	31
4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	44