

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIVIKAT TANAH
PADA KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KOTA KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Khatolik Widya
Mandira Kupang untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana



OLEH
MARIA FLORIDA SERAN
421 15 007

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

2020

LEMBARAN PENGESAHAN

JUDUL

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH PADA
KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA KUPANG

Diajukan Oleh

MARIA FLORIDA SERAN

421 15 007

Menyetujui

PEMBIMBING I



HENDRIKUS L. KAHA, S.IP,M.Si

PEMBIMBING II



PAULUS A.K.L. RATUMAKIN, S.Fil,M.Si

Mengesahkan

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG



Drs. MARIANUS KLEDEN, M.Si



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, **Selasa** Tanggal **11 Agustus 2020** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Florida Seran
Nomor Registrasi : 421 15 007
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KUPANG."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1 Ketua | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |
| 2 Sekretaris | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 3 Penguji Materi I | : | Karolus Tatu Sius, SH, M.Si |
| 4 Penguji Materi II | : | Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si |
| 5 Penguji Materi III | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |
| 6 Pembimbing I | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |
| 7 Pembimbing II | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |

(Handwritten signatures of the panel members)

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78
Penguji II = 78
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 79/80

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Bekas

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 11 Agustus 2020

Ketua Tim Penguji

HENDRIKUS L. KAHA, S.IP, M.SI

MOTTO

“Doakan Apa Yang Kamu Lakukan dan Lakukan Apa yang kamu doakan, lakukan Apa yang menjadi Bagian mu Maka Tuhan Akan Melakukan Apa Yang Menjadi Bagian-Nya Dalam Hidup Kita”

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHAN UNTUK :

- 1. Kedua Orang Tua yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga dan melebihi apapun.*
- 2. Kakak dan adikku Nita, Dion, irwan dan Ervin yang selalu mendukung dan memberi semangat*
- 3. Orang – Orang spesial yang membantu saya untuk sampai pada pencapaian seperti sekarang*
- 4. Almamaterku tercinta, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.*

PERYATAAN ORISIONALLITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maria Florida Seran

No.Reg : 421 15 007

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Polotik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH PADA
KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA KUPANG**

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Paulus A.K.L Ratumakin,S Fil,M.Si selaku pembimbing II.**

Demikian pernyataan orisionalitas ini dibuat dengan sebenarnya. Apabila ditemukan penyimpangan, maka saya dituntut secara hukum.

Kupang,Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,

Maria Florida Seran

421 15 007

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang**” Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. 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 Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, SIP, selaku pembimbing 1 dan Bapak Paulus A.K.L. Ratumaking, S.Fil, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulis skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Karolus Tatu Sius, S.H, selaku pembahas/penguji dan ibu Yasinta P. Peten S. Sos, M.Si

6. Seluruh dosen serta staf karyawan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Dan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Bapak kepala kantor Badan Pertanahan beserta semua jajaran terkait yang berkenan menerima dan memberi kan surat rekomentasi kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Untuk kakak Ady, adik Obet dan adik Ando yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan ksripsi.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian

Kupang,...Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembaran Pengesahan.....	ii
Motto dan Persembahan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Abstrak	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Pelayanan Publik	10
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.3 Badan Pertanahan Nasional (BPN).....	18
2.4 Penerbitan Sertifikat Tanah	26
2.5 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODEDELO PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	30
3.2 Operasinalisasi Variabel.....	31

3.3 Informan	33
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Pengolahan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	35

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Kupang	37
4.2 Visi Misi	39
4.3 Fungsi BPN	40
4.4 Agenda Kebijakan	41
4.5 Prinsip-Prinsip Pertanahan Nasional	42
4.6 Uraian Tugas Urusan dan Sub Seksi Pada Kantor Pertanahan.....	43
4.7 Tata Kerja Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	58

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Bukti Langsung.....	60
5.1.1 Ketersediaan Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	60
5.2 Keandalan	63
5.2.1 Ketepatan Waktu Pelayanan	63
5.2.2 Ketepatan dan Ketelitian dalam Memberikan Pelayanan Secara Profesional.....	65
5.2.3 Kemudahan dan Ketepatan Prosedur Pelayanan.....	66
5.3 Daya Tangkap.....	67
5.3.1 Tindakan Pelayanan Yang Cepat Pada Saat Masyarakat Membutuhkan Bantuan dan Penanganan yang Tepat	68
5.4 Jaminan	69

5.4.1 Keakuratan Informasi yang Disampaikan kepada Masyarakat.	69
5.4.2 Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Janji Yang Telah Diberikan	70
5.5 Empati.....	70
5.5.1 Kemampuan Pegawai dalam Berkomunikasi dengan Masyarakat	71
5.5.2 Perhatian Pegawai Secara Personal	71
5.6 Kendala Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Pada Kantor BPN kota Kupang.....	73
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran	76
DaftarPustaka	
Lampiran	
PedomanWawancara	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kegiatan Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Kupang	7
Bagan2. Kerangka Berpikir.....	29
Tabel3. Jumlah Informan	33
Tabel4. Invertasrisasi Pelayanan dan Sarana Prasarana Di Kantor Pertanahan.....	62

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Pada Kantor Petanahan Kota Kupang**. Masalah Pokok yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah dan apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kota Kupang.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kota Kupang. Manfaat Penelitian ini, yaitu sebagai gambaran mengenai kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kota Kupang

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian Kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Hasil analisis disimpulkan dalam lima indikator kualitas pelayanan sebagai berikut: indikator (1) Bukti langsung, yang diindikasikan oleh sarana prasarana di kantor pertanahan sudah cukup memadai sehingga membuat masyarakat merasa nyaman untuk ke kantor dalam mengurus sertifikat tanah Indikator (2) Keandalan, waktu penyelesaian sertifikat tanah masih lama dalam penyelesaiannya dan belum sesuai standar yang ditetapkan. Indikator (3) Daya tanggap, pegawai selalu menjawab dengan jelas dan cepat keluhan dari masyarakat mengenai pengurusan sertifikat tanah Indikator (4) Jaminan, pengetahuan dan kemampuan dari para pegawai yang baik dan transparan dalam hal biaya mengenai mengurus sertifikat tanah. Indikator (5) Empati, menunjukkan sikap perhatian penuh dan pegawai bisa merespon masyarakat dengan cepat dalam mengurus sertifikat tanah. Saran agar Pemerintah Kota Kupang bersama Kantor Pertanahan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sertifikat Tanah