

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
SERTIFIKAT TANAH PADA ERA PANDEMI DI KANTOR BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Oleh:

DEMIANA KEKE

(42117030)

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2021



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, **Jumat** Tanggal **18 Juni 2021** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Demiana Keke
Nomor Registrasi : 421 17 030
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI SERTIFIKAT TANAH PADA ERA PANDEMI DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA KUPANG.”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari	Penguji I	=	90
	Penguji II	=	90
	Penguji III	=	92
		=	91 / A

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mendesahkan,
Kupang, 18 Juni 2021
ARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 18 Juni 2021
Ketua Tim Penguji,

Drs. FRANS NYONG, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
SERTIFIKAT TANAH PADA ERA PANDEMI DI KANTOR BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KOTA KUPANG

Kupang Juni 2021

Oleh :

Demiana Keke

42117030

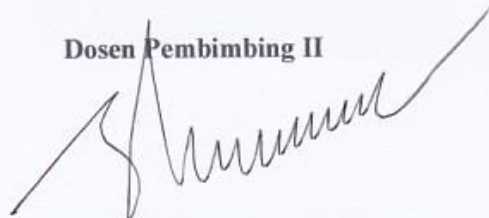
Skrripsi Ini Di Sahkan Dan Di Setujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



(Drs. Frans Nyong, M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Yasinta Palan Peten S.Sos, M.Si)

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas katolik widya mandira Kupang



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

MOTTO :

- Janganlah hendaknya kamu khawatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. (Filipi 4:6)
- Entah akan berkarir atau menjadi Ibu rumah tangga, seorang wanita wajib berpendidikan tinggi karena ia akan menjadi ibu. Ibu yang cerdas akan menghasilkan generasi yang cerdas. (Dian Sastrowardoyo).
- Hilangkan Manja dan Malasmu, Menderitalah Saat Ini Untuk Masa Depanmu

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur ke hadirat TUHAN YANG MAHA ESA, karya ini saya persembahkan kepada :

1. TUHAN YESUS KRISTUS dan BUNDA MARIA yang selalu memberikan keselamatan dan perlindungan kepada penulis hingga saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta bapak Hendrikus Minggu dan mama Angela Way yang telah mengajarkan doa dan berusaha dalam setiap nafas pengharapan yang memaknai pengorbanan dan keberanian dalam segala denyut kehidupan ini.
3. Kakak tersayang Erlina Dionisia May, Frida Kristina Minggu, Florianus Rani, Ignasius Bartolomeus, Fiktorius Teti, dan keponakan-keponakan tercinta Aris, Andri, Epin, Veni, Anissa dan flora.
4. Sahabat tercinta Elisabeth Monda, Angelina Barbara Lim, Elisabeth Indra Wati, Angelina Anu da'a, Melly Beding, Vita Boleng, Eva Susanti, Priskila Tausbele, Gabriel Charli Lamablawa, Martino De Porez Pukan, Rizaldo Da Camara, Asis Tokan, Serapion Yuantris Paka, Efrem Gusnano dan Kak Ricky Pebi.
5. Seluruh keluarga besar yang telah mendukung saya dalam doa
6. Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan cinta kasih Tuhan Yesus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Sertifikat Tanah Pada Era Pandemi Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang”**.

Suatu penghargaan bagi penulis, karena penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang sederhana ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Oleh Karena itu, penulis menyampaikan limpah terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh stafnya yang telah banyak membantu penulis dalam urusan-urusan akademis maupun administrasi lainnya selama studi.
3. Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Sekertaris Jurusan beserta semua dosen Administrasi Publik yang sudah mendidik penulis selama kurang lebih 4 tahun menjadi mahasiswa.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran, ketabahanan, dan ketulusan hati meluangkan waktu, tenaga dan semua kemampuan dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyelesaian tulisan ini.
5. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.Ip, M.Si dan Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku pembahas dan penguji yang telah memberikan banyak masukan berharga bagi penulis demi penyempurnaan tulisan ini.
6. Ibu Fransiska Vivi Ganggas, S.H., M.AP selaku Kepala Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang beserta seluruh pegawai Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang yang bersedia membantu penulis dalam memberikan data.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hendrikus Minggu dan Mama Angela Way yang dengan caranya selalu memberi dukungan, motivasi serta kasih sayangnya kepada penulis hingga saat ini.
8. Kak Erlina, Kak Kristina, Kak Loris, Kak Ignas, Kak Rius dan keponakan-keponakan tercinta Aris, Andri, Epin, Veni, Anissa dan Flora, serta seluruh keluarga besar yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat- sahabat saya yaitu Elis, Irnha, Kak Angel, Jeni, Melly, Vita, Kak Eva, Charli, Tino, Rizal, Asis Yuan, Nero, Kak Riky Pebi serta teman-teman Program Studi Administrasi Publik kelas A Angkatan 2017 yang telah memberi motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritikan serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, Juni 2021

Demiana Keke

Abstrak

Skripsi ini berjudul **”Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Sertifikat Tanah Pada Era Pandemi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang”** dengan tujuan menggambarkan sejauhmana standar operasional prosedur dan faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi sertifikat tanah pada era pandemi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan memberi gambaran mengenai standar operasional prosedur dan pelayanan administrasi sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Standar operasional prosedur pelayanan administrasi Kantor Badan Pertanahan Nasional sudah diterapkan hanya saja pelaksanaannya yang masih kurang optimal karena ada beberapa hambatan yang terjadi seperti kekurangan manajemen sumber daya manusia serta sarana dan prasarana, 2) Penurunan target penerbitan sertifikat tanah dari awal Januari hingga Mei, 3) Kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan administrasi sertifikat tanah belum begitu maksimal karena adanya keterbatasan pelayanan penerimaan berkas.

Saran yang ingin saya sampaikan kepada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang yaitu melakukan sosialisasi pelayanan administrasi yang berbasis online kepada masyarakat baik secara langsung maupun daring agar masyarakat dapat mengerti dan dapat melaksanakan penggunaan pelayanan publik yang berbasis online tersebut.

Kata kunci : SOP, Pelayanan Administrasi, Era Pandemi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembaran Pengesahan	ii
Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	9
2.1 Pelayanan Administrasi Sertifikat Tanah Pada Era Pandemi.....	9
2.1.1 Pelayanan Administrasi.....	9
2.1.2 Sertifikat Tanah	16
2.1.3 Era Pandemi.....	22
2.2 Standar Operasional Prosedur	23
2.2.1 Pengertian SOP	23
2.2.2 Unsur-Unsur SOP	24
2.2.3 Tujuan SOP	28
2.2.4 Manfaat SOP	29
2.2.5 Indikator SOP.....	31
2.3 SOP Pelayanan Administrasi Sertifikat Tanah Pada Era Pandemi	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Tipe Penelitian.....	36
3.2 Operasional Variabel.....	36
3.3.1 Defenisi Operasional	37
3.3.2 Indikator	37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.4 Informan Penelitian	37

	3.4.1 Populasi	38
	3.4.2 Sampel.....	38
	3.4.3 Responden	39
	3.5 Sumber Data	39
	3.5.1 Data Primer	40
	3.5.2 Data Sekunder	40
	3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
	3.6.1 Observasi.....	40
	3.6.2 Wawancara.....	41
	3.6.3 Dokumentasi	41
	3.7 Teknik Analisis Data	41
BAB IV	DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	43
	4.1 Latar Belakang Sejarah.....	43
	4.2 Kepegawaian.....	44
	4.3 Visi dan Misi.....	44
	4.4 Fungsi.....	45
	4.5 Agenda Kebijakan.....	46
	4.6 Prinsip-prinsip Pertanahan Nasional.....	47
	4.7 Uraian Tugas Urusan dan Subseksi pada Kantor Pertanahan.....	48
	4.8 Tata Kerja Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	55
	4.9 Bagan Struktur Organisasi.....	56
BAB V	ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	57
	5.1 Indikator Efektif.....	57
	5.2 Indikator Efisien.....	65
BAB VI	PENUTUP.....	68
	6.1 Kesimpulan.....	68
	6.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN

TABEL GAMBAR

- 1. Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian.....35**
- 2. Gambar 2. Struktur Organisasi Pertanahan.....57**