



UNIVERSITAS NASIONAL

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS
LENGKAP PADA KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KOTA DEPOK TAHUN 2019 – 2021

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Administrasi Publik (S.AP)

FEBRI ANTO

NPM 183112351540111

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

QUALITY OF SERVICE COMPLETE SYSTEMATIC LAND REGISTRY
IN NATIONAL LAND AGENCY OFFICE DEPOK 2019 – 2021

SKRIPSI

Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)

FEBRI ANTO

NPM 183112351540111

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional serta dosen pembimbing peneliti yang banyak memberikan saya motivasi serta arahan yang sangat positif terhadap penyusunan skripsi.
5. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional
6. Kepada seluruh dosen, staf, dan karyawan Jurusan Administrasi Publik yang selalu memberikan ilmu selama perkuliahan.
7. Kepada keluarga saya terutama kedua orang tua saya yang selaku memberikan support, doa, dan dukungan baik moral maupun material kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta,

2022

Febri Anto

ABSTRAK

Nama : Febri Anto
Program Studi : Adminstrasi Publik
Judul : Kualitas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Depok Tahun 2019 – 2021

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL di wilayah Kantor Pertanahan Kota Depok dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat program pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL di wilayah Kantor Pertanahan Kota Depok. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan standar kualitas pelayanan publik bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang dilakukan di internal Kantor Pertanahan telah sesuai dengan standar pelayanan publik karena merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan dan kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang memerlukan respon publik telah memenuhi standar pelayanan publik. Faktor penghambat dalam pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap di wilayah Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Depok, yaitu: kurang pemahaman terhadap pentingnya pendataan tanah, kurangnya Sumber Daya Manusia, serta masih adanya pungli.

Referensi : 5 Buku, 4 Peraturan Perundang - Undangan, 3 Jurnal, dan 5 Media Online

Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si

ABSTRACT

Name : Febri Anto

Study Program : Public Administration

Title : Quality Of Service Complete Systematic Land Registry
In National Land Agency Office Depok 2019 – 2021

Keyword : *Quality Of Service, Complete Systematic LandRegistration*

Abstrack : *This study aims to analyze and describe the service quality of the complete systematic land registration program/PTSL in the Depok City Land Office area and identify the inhibiting factors of the complete systematic land registration program/PTSL in the Depok City Land Office area. This research method uses qualitative research methods with descriptive approach with three data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. The results showed that based on the quality standards of public services that the quality of service complete systematic land registration (PTSL) conducted in the internal Office of land has been in accordance with public service standards because it is a series of service activities and quality of service complete systematic land registration (PTSL) that require public response has met the standards of public services. Inhibiting factors in the service of a complete systematic land registration program in the Office of the National Land Agency Depok, namely: lack of understanding of the importance of land data collection, lack of Human Resources, and extortion.*

Reference : 5 Book, 4 Constitution, 3 Journal, and 5 Website

Mentor : Dr. Mary Ismowati, M.Si

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL



FORMULIR PENGESAHAN	i
FORMULIR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
2.2 Kerangka Konsep dan Teori	15
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.2.2 Standar Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.2.3 Standar Pelayanan Publik	19
2.2.2.4 Standar Pengukuran.....	19
2.2.3 Teori <i>E-Government</i>	20
2.2.4 Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap	21
2.3 Kerangka Pemikiran	23

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Metode Penelitian	24
3.2 Penentuan Informan	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Jenis Metode Penelitian	31
4.1.1 Gambaran Umum.....	31
4.1.2 Struktur Organisasi	31
4.1.3 Personalia	32
4.1.4 Visi dan Misi	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.11 Bagaimana Kualitas Progam PTSL Di BPN Kota Depok Tahun 2019- 2021 44	
4.2.2 Kendala Dalam Program PTSL di BPN Kota Depok	52
4.3 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
BUKU	81
PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN	81
JURNAL.....	82
MEDIA ONLINE.....	82
DOKUMENTASI.....	83
PEDOMAN WAWANCARA	87



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Febri Anto
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540111
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok Tahun 2019- 2021
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 5 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Mary Ismowati, M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Febri Anto
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540111
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok Tahun 2019-2021

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 5 September 2022

Ketua Sidang Heru Dian Setiawan M.Si

Penguji I Dr. Syaipudin, M.Si.

Penguji II Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

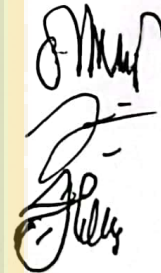
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Febri Anto
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540111
Judul Skripsi : Kualitas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor
Badan Pertanahan Nasional Kota Depok Tahun 2019 - 2021

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Heru dion Setiawan ST., M.Si. Ttd
Penguji I : Dr Syaipudin, M.Si Ttd
Penguji II : Dr Mary Ismawati. Ttd



Ditetapkan

,2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Febri Anto

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540111

Judul Skripsi : Kualitas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor
Badan Pertanahan Nasional Kota Depok Tahun 2019 - 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 2022

Yang membuat pernyataan,



Febri Anto