

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Moleong, L.2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Tjiptono, F. & Chandra, G.2005. *Service Quality and Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

### UNDANG-UNDANG

1. Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
2. Peraturan Menteri Negara Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasioanal Nomor 1 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
3. Peraturan Menteri No 12 Tahun 2007 tentang PTSL
4. Pemerintah Indonesia, 2018. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasioanal Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

## JURNAL

Dede Rahman, Muhammad Riduansyah Syafari, Taufik Arbain. Jurnal PubBis: Vol. 6, No. 1, 2022

Andi Patta Yusuf, Albertus Yosep Maturan, Dapot Pardamean Saragih. Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial, Vol. 9 No 1, April 2020, Hal: 1-11

Rijikin noor, A Juli Andi Gani, Chairul Saleh & Fadillah Amin 191 – 219  
(2022 )

## MEDIA ONLINE

<https://kop-depok.atrbpn.go.id>

<https://simpeg.atrbpn.go.id>

<https://m.rri.co.id/jakarta/1672-polhukam-kemana-sajakah-aliran-dana-pungli-pts1-depok>

<https://republika.co.id>

<https://jdih.atrbpn.go.id/klaster-pts1-kota-depok>



## Transkrip Wawancara

<b>Informan Penelitian</b>	<b>Bpk. Yudhi Subagya S.H (Ketua PTSL)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis 7 Juli 2022</b>

**A : Peneliti**

**B : Informan**

A : Menurut bapak bagaimana kualitas pelayanan Program PTSL di BPN Kota Depok apakah sudah berjalan dengan baik pak?

B : Program PTSL yang diadakan oleh pemerintah untuk mensukseskan program pemerintah selama ini sudah berjalan dengan baik, panitia juga memberi pelayanan yang baik untuk para pemohon PTSL yang belum mengetahui alur pendaftaran seperti bagaimanestinya.

A : Kendala apa yang menjadi masalah utama dalam pelaksanaan PTSL?

B : Kendala yang sering menjadi masalah utama dalam pelaksanaan PTSL yaitu masalah dilapangan yang berkaitan dengan kondisi tanah masyarakat atau pemohon yang mana belum pernah ada pendataan sebelumnya dan mungkin bisa saja batas batasnya tumpang tindih dengan tetangga sebelahny, maka dari itu team dari PTSL ini harus benar benar teliti terkait proses pengukuran dan pendataan tanah yang akan dimohonkan untuk program PTSL.

A : Apakah dalam pendaftaran PTSL masyarakat dipungut biaya?

B : Dalam Pendaftaran PTSL pemerintah membebaskan masyarakat untuk mengeluarkan biaya peraturan tersebut sesuai dengan persetujuan SK 3 Menteri yang mana setiap pemohon tidak dipungut biaya, kecuali biaya untuk pemberkasan seperti materai dan juga pembayaran PNPB senilai 50 rbu rupiah, selepas itu tidak ada biaya tambahan lainnya

A : Sejauh Ini sudah berapa banyak sertifikat PTSL yang sudah di selesaikan oleh BPN kota Depok dan dibagikan ke masyarakat?

B : sertifikat dari PTSL sejauh ini tercatat sudah menyelesaikan sebanyak 3000 sertifikat dalam kurun waktu satu tahun terakhir dan apabila dikalkulasi dari tahun 2019 tercatat kantor BPN Kota Depok sudah menyelesaikan lebih dari 8000 sertifikat

<b>Informan Penelitian</b>	<b>Bpk. Ilyas Mustafa (Petugas ukur PTSL)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis 7 Juli 2022</b>

**A : Peneliti**

**B : Informan**

**Indikator Kepastian Waktu**

A : Berapa lama hasil ukur tanah masyarakat yang akan didaftarkan PTSL mengingat peserta cukup banyak?

B : Proses penyelesaian hasil pengukuran kurang lebih membutuhkan waktu 5 hari dikarenakan data yang kita

Ambil dari lapangan harus di proses kembali dari bagian yurdist sehingga data benar benar valid dan nanti dikemudian hari tidak terjadi kesalahan

A : Bagaimana tanggapan masyarakat ketika petugas pengukuran sedang berada dilapangan?

B : masyarakat menerima dengan baik kehadiran petugas ukur dan masyarakat bersedia menunjukkan batas batas tanah yang dimiliki sesuai dengan surat girik atau latter c sehingga sangat membantu kami sebagai petugas ukur.

A : kendala apa saja yang dihadapi sebagai petugas ukur?

B : Kendala sejauh ini tidak terlalu banyak ya mas, mungkin kendala yang sedikit mengganggu ketika kita sudah datang kelokasi yang akan diukur akan tetapi pemilik tanah sedang tidak berda dirumah, sehingga hal ini akan memakan waktu lagi untuk di ukur di hari berikutnya.

<b>Informan Penelitian</b>	<b>Bpk Yanuar ( Peserta/Pemohon PTSL)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis 7 Juli 2022</b>

**A : Peneliti**

**B :Informan**

**Indikator Akurasi**

A : Bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor BPN kota Depok tentang PTSL?

B : Pelayanan yang diberikan dari kantor BPN sudah cukup memuaskan saya merasa terbantu dengan petugas petugas yang tanggap terhadap masyarakat yang belum mengetahui alur-alur pendaftaran juga dibantu dengan baik.

A : Bagaimana dengan kepastian waktu yang diberikan untuk penyelesaian berkas PTSL?

B : Untuk kepastian waktu yang diberikan oleh badan pertanahan nasional kota depok belum terlalu baik, Karena berkas permohonan yang saya mohonkan belum selesai sesuai estimasi yang diberikan, estimasi dari BPN selesai dalam waktu delapan bulan tapi pada kenyataanya lebih dari waktu yang sudah ditentukan, maka dari itu saya berharap untuk kecepatan dan ketepatan waktu harus bisa di perbaiki kembali.

A : Bagaimana dengan kedisiplinan para pegawai BPN kota Depok terhadap pelayanan?

B : untuk kedisiplinan para pegawai menurut saya sudah bagus, waktunya jam istirahat juga kua para pengunjung disuruh menunggu di tempat yang sudah di sediakan dan kembali melayani di loket sesuai waktu jam kerja kembali.

<b>Informan Penelitian</b>	<b>Bpk Yahya Mulya ( Kepala Desa Harjamukti )</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Senin 11 Juli 2022</b>

**A : Peneliti**

**B : Informan**

**Indikator Tanggung Jawab**

A : Apa peran serta kelurahan dalam program PTSL?

B : Peran serta kelurahan dalam rangka memsukkseskan program PTSL yaitu memantu Pendaftaran masyarakat yang berkaitan dengan surat surat dan dokumen yan diperlukan dari kelurahan mulau surat pengantar dan lain sebagainya.

A : Apakah dari pihak Kelurahan sudah memberikan kemudahan akses untuk masyarakat yang akan mengikuti PTSL?

B : Pihak kelurahan sudah memberikan kemudahan yang berkaitan dengan pendaftaran serta bagi masyarakat yang tidak bisa ke BPN bisa melakukan pendaftaran di kelurahan selanjutnya nanti akan di lanjutkan ke BPN.



<b>Informan Penelitian</b>	<b>Ibu. Nuryani (petugas loket )</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis 7 Juli 2022</b>

**A : Peneliti**

**B : Informan**

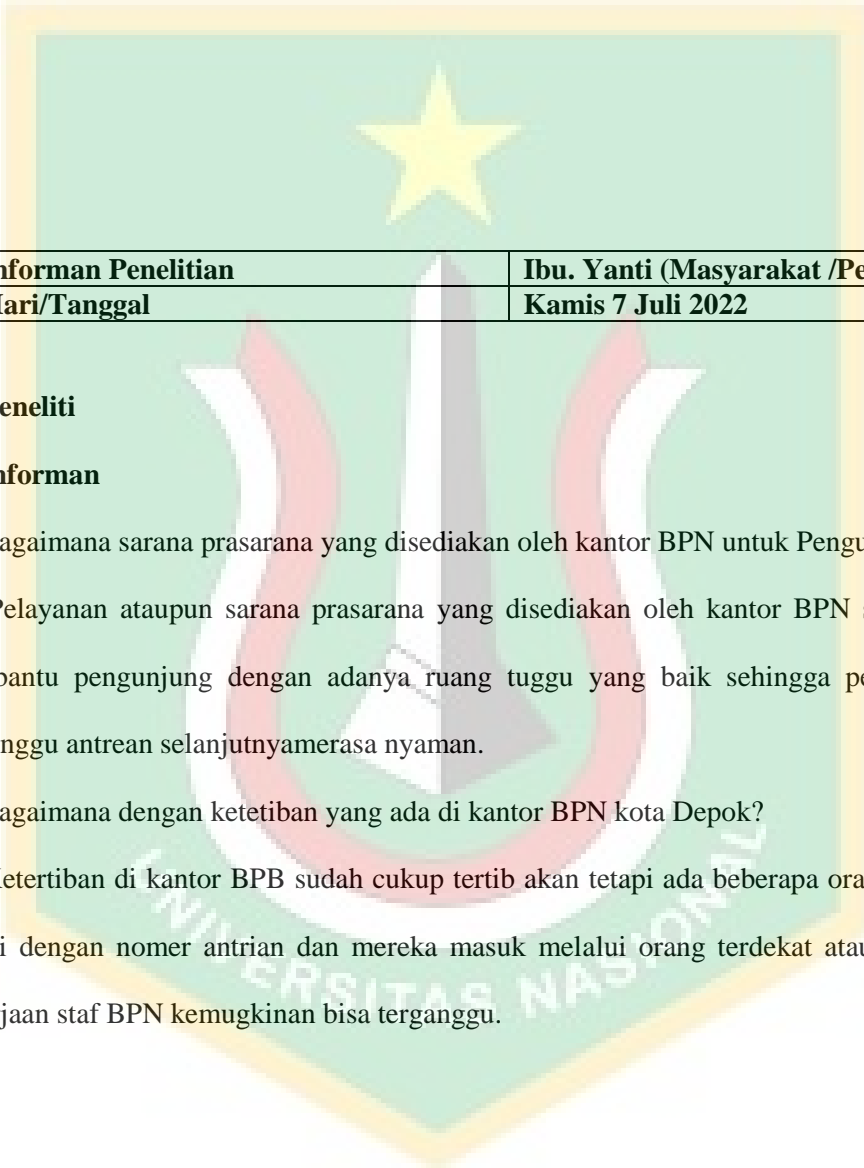
**Indikator Kesederhanaan**

A : Apakah persyaratan yang di berikan dari kantor BPN melalui loket pendfataran untuk PTSL sudah jelas?

B : Pemberian informasi terkait dengan pesyaratan yang diberikan oleh kantor BPN kepada masyarakat pendaftar PTSL sudah sangat jelas dipersyaratan ditulis dariawal hingga akhir dan apabila masyarakat sudah memenuhi semua persyaratan akan diproses sesuai permohonan.

A : Bagaimana apabila masyarakat belum bisa memenuhi persyaratan untuk mendaftarkan tanahnya di PTSL?

B : Masyarakat cukup melapor kepada Kelurahan setempat nanti proses selanjutnya akan didata di kelurahan untuk dilakukan pengukuran tanahnya,



<b>Informan Penelitian</b>	<b>Ibu. Yanti (Masyarakat /Peserta PTSL)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis 7 Juli 2022</b>

**A : Peneliti**

**B : Informan**

A : Bagaimana sarana prasarana yang disediakan oleh kantor BPN untuk Pengunjung/ masyarakat?

B : Pelayanan ataupun sarana prasarana yang disediakan oleh kantor BPN sudah bagus dan sangat membantu pengunjung dengan adanya ruang tunggu yang baik sehingga pengunjung yang sedang menunggu antrean selanjutnyamerasa nyaman.

A : Bagaimana dengan ketertiban yang ada di kantor BPN kota Depok?

B : Ketertiban di kantor BPB sudah cukup tertib akan tetapi ada beberapa orang yang tidak bisa antre sesuai dengan nomer antrian dan mereka masuk melalui orang terdekat atau orang dalam sehingga pekerjaan staf BPN kemungkinan bisa terganggu.



## PEDOMAN WAWANCARA

Nama informan :  
Jabatan / Pekerjaan :  
Tanggal wawancara :

### 1. Kesederhanaan

- 1) Apa saja yang harus dilengkapi dalam proses pendaftaran tanah sistematis lengkap di kantor BPN kota Depok?
- 2) Bagaimana BPN kota Depok memberikan persyarikat kepada Pemohon PTSL?

### 2. Kejelasan

- 1) Seberapa jelas program PTSL berjalan dan apa dasar hukum untuk program PTSL?
- 2) Bagaimana BPN memberi kejelasan program PTSL kepada masyarakat?

### 3. Kepastian waktu

- 1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu permohonan PTSL?
- 2) Bagaimana apabila nanti ada keterlambatan waktu penyelesaian PTSL?

### 4. Akurasi

- 1) Bagaimana pelayanan badan pertanahan nasional terhadap masyarakat pemohon PTSL?
- 2) Bagaimana cara petugas loket memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat pemohon PTSL?

### 5. Keamanan

- 1) Apakah dalam program PTSL kantor badan pertanahan nasional sudah memberikan rasa aman untuk masyarakat pemohon terkait data diri dan pemberkasan?
- 2)

### 6. Tanggung jawab

- 1) Bentuk tanggung jawab seperti apa yang akan diberikan kepada masyarakat oleh BPN ketika terjadi kendala dalam proses berlangsungnya PTSL?
- 2)

### 7. Kelengkapan sarana prasarana

- 1) Apakah kantor pertanahan kota Depok sudah memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk masyarakat dalam proses pendaftaran PTSL?
- 2) Bagaimana perlengkapan yang disediakan oleh kantor pertanahan Kota Depok untuk para pengunjung?

### 8. Kemudahan akses

- 1) Bagaimana kemudahan akses untuk masyarakat bisa mendaftarkan tanahnya di PTSL?
- 2) Apakah anda merasa terbantu dengan kemudahan pendaftaran PTSL?

### 9. Kedisiplinan

- 1) Bagaimana kinerja para petugas loket dalam melayani masyarakat untuk pengurusan PTSL?

- 2) Apakah petugas loket sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan disiplin?

## 10. Kenyamanan

- 1) Bagaimana penilaian anda terhadap kenyamanan yang diberikan oleh kantor BPN kota depok untuk masyarakat?
- 2) Apa masukan anda perihal kenyamanan yang ada di BPN kota Depok?
- 3) Dari semua point yang saya berikan apa saja yang jadi kendala dalam program PTSL?

Informan :

1. Ketua PTSL bapak Yudhi Bhakti SH
2. Kepala des harjamukti bapak Yahya
3. Masyarakat pemohon PTSL bapak Yanuar
4. Masyarakat pemohon PTSL ibu Yanti
5. Masyarakat pemohon PTSL Sumiyati
6. Petugas loket BPN Kota Depok Ibu Nuryani
7. Petugas Ukur Mas Ilyas



## DOKUMENTASI



**Wawancara dengan bapak Yudhi Subagya SH (Ketua PTSL)**



**Pengecekan Lokasi Bersama Petugas Ukur**



ABD075985

DAFTAR ISIAN 206

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA



SERTIPIKAT

HAK : M I L I K No. 10373

PROVINSI : JAWA BARAT  
KABUPATEN / KOTA : DEPOK  
KECAMATAN : CIMANGGIS  
DESA / KELURAHAN : HARJAMUKTI

KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN / KOTA

DEPOK

DAFTAR ISIAN 307  
No. 46235/2022  
DAFTAR ISIAN 208  
No. 23765/2022

1 0 2 7 0 1 0 6 1 1 0 3 7 3

Contoh Sertifikat Tanah



**Loket Pelayanan Badan Pertanahan Kota Depok**



**Antrean Loket Masyarakat**



**Kantor Badan Pertanahan Kota Depok**



ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://dagangplus.com">dagangplus.com</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://Dspace.Uii.Ac.Id">Dspace.Uii.Ac.Id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://jurnal.tekmira.esdm.go.id">jurnal.tekmira.esdm.go.id</a> Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1%
9	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%







UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

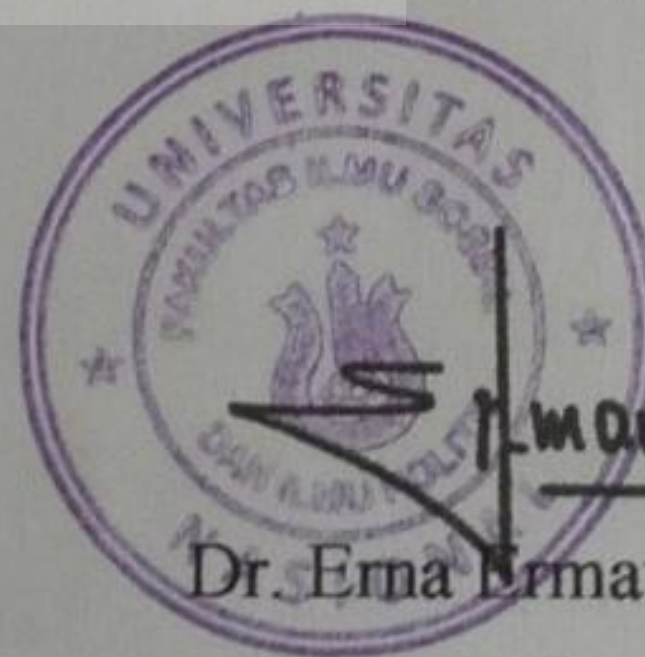
Nama : Febri Anto  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540111  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok Tahun 2019- 2021  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana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



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 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