

TESIS
KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENERBITAN
SERTIPIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA
BANJARBARU

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)
pada Program Studi Magister Administrasi Publik



Oleh :

SRI RAHMAWATI

2120419320029

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

2023

PENGESAHAN TESIS

Judul : Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
Nama : Sri Rahmawati
NIM : 2120419320029
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,
Komisi Penguji



Dr. H. Muslih Amberi, M.Si

Ketua



Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D

Anggota



Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si

Anggota

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

NIP 197403072002121003

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP 197301221998021001

Tahun Lulus: 2023

Tanggal Wisuda:



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3771/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Dr. H. Muslih Amberi, M.Si
2. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
3. Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Sri Rahmawati**
NIM : **2120419320029**
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Kinerja Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Sertipikat pada kantor Pertanahan kota Banjarbaru.

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Sabtu/ 24 Juni 2023**
J a m : Pukul 14.00 Wita
T e m p a t : Offline Gedung PASCASARJANA ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Juni 2023
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718
Email Center:maptbs_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS

Pada hari ini *Sabtu* tanggal *Dua Puluh Empat* bulan *Juni* tahun *Dua Ribu Dua Paluh Tiga* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *3771/UN8.1.13/KP.10.00/2023* jam *Delapan* yang berjudul "*Kinerja Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Sertipikat pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru.*" mahasiswa :

Nama : **Sri Rahmawati**
NIM : **2120419320029**
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji		
Dr. H. Muslih Amberi, M.Si	83	
Penguji		
Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si	80	
Penguji		
Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D	80	
Rerata 81		

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

Sri Rahmawati
NIM. 2120419320029

Banjarmasin, 24 Juni 2023

Ketua Tim Penguji

Dr. H. Muslih Amberi, M.Si
NIP.

Mengetahui:
Koordinator Program,

Dr. Taufik Arbain, S.Sos. M.Si
NIP. 197403072002121003



Catatan:

Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PROGRAM PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 466/UN8.4/SE/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

Sri Rahmawati

Dengan Judul Tesis:

Kinerja Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanian Kota Banjarbaru

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 15 Agustus 2023

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Panang Biyatmoko, M.Si.
Pasc NIP 196805071993031020

ABSTRAK

Sri Rahmawati. 2120419320029. 2023. Tesis. *Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru*. Dibawah bimbingan Muslih Amberi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dan pelayanan yang dimaksud apakah sudah sesuai dengan prosedur yang ada atau belum serta untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan proses sertipikat tanah tidak terselesaikan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan teknik pendekatan secara kualitatif dengan Teori Dwiyanto. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan tiga tahapan yang saling berkaitan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dapat dikatakan berjalan, namun masih terdapat kekurangan dari dimensi dimensi ini. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena yang terdapat pada dimensi responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, produktivitas dan kualitas layanan. Dari kelima dimensi dimaksud masih terdapat dimensi yang belum berjalan secara maksimal yaitu dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Penelitian ini menyarankan untuk selalu konsisten dan lebih mendengarkan dan melakukan perubahan pada masukan dan kritikan dari masyarakat yang disampaikan melalui media online ataupun kotak saran, sehingga masyarakat lebih merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan. Dengan cara memberikan reward kepada pegawai yang berprestasi, sebagai bahan motto pegawai dan memberikan punishment kepada yang melanggar aturan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Publik, Penerbitan Sertipikat Tanah

ABSTRACT

Sri Rahmawati. 2120419320029. 2023. Thesis. *Public Service Performance in the Process of Issuing Land Certificates at the Banjarbaru City Land Office. Under the guidance of Muslih Amberi.*

This study aims to determine the performance of public services that the Banjarbaru City Land Office has carried out and whether the intended service is in accordance with existing procedures or not, and to determine the factors that cause the land certificate process to be incomplete at the Banjarbaru City Land Office. This research uses descriptive research methods with qualitative approach techniques with Dwiyanto's theory. Data collection techniques used are interviews and documentation. Data were analyzed with three interrelated stages, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The study results show that service performance at the Banjarbaru City Land Office can be said to be running, but there are still deficiencies in these dimensions. This can be seen from the phenomena in the dimensions of responsiveness, responsibility, accountability, productivity and service quality. Of the five dimensions referred to, there are still dimensions that have not run optimally, namely the dimensions of responsiveness, responsibility and accountability.

This research suggests always being consistent and listening more, and making changes to input and criticism from the community conveyed through online media or suggestion boxes so that people feel more comfortable using the service by giving rewards to employees who excel as material for the employee's motto and giving punishment to those who break the rules in accordance with the principles of proper administration.

Keywords: Public Service Performance, Issuance of Land Certificates

Banjarmasin, June 25, 2023

Approved by:

Head of Language Center



Prof. Dr. Fatchul Mu'in, M. Hum.

NIP 196103041989031003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPT BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN
NO: 137/UN8.16/BS/2023

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:
**“Public Service Performance in the Process of Issuing Land Certificates at the
Banjarbaru City Land Office”** yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Sri Rahmawati
Nim : 2120419320029
Jurusan/Fakultas : Magister Administrasi Publik
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak
asli yang dituliseleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat
Keterangan ini dibuat untukdipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni, 2023
Kepala,



Prof. Dr. Fatchul Mu'in, M. Hum.
NIP 196103041989031003

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahNya yang telah dilimpahkan kepada saya, sehingga penyusunan penelitian tesis ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan penyusunan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti tujuan Pascasarjana (S2) dengan penititan yang diberi judul : **“Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru”**

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun material, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segenap rasa hormat, ketulusan dan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya dan tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri,SE.,M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. H. Ahmad Suriansyah,M.Pd.Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik dan dosen selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. H. Muslih Amberi, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah

memberikan arahan, bimbingan, saran dan kritik sejak dimulainya penyusunan rencana penelitian berupa proposal sampai pada selesainya penulisan tesis ini.

6. Bapak Drs. Nurul Azkar, M.Si.,Ph.D selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan, kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
7. Bapak Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan bimbingan, kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
8. Bapak Drs. Fredy Marfin, M.Si selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dan jajarannya yang telah memberikan dukungan moral dan fasilitas kepada penulis dalam menempuh studi S2 Program Magister Administrasi Publik (MAP) pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
9. Seluruh Dosen pengajar dan staf Tata Usaha Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan wawasan dan pengetahuannya serta pelayanan administrasi kepada penulis.
10. Suami serta anak-anakku yang tersayang senantiasa memberikan semangat, dukungan dan do'a, hingga akhir tesis ini dapat diselesaikan.
11. Kedua orang tua dan Ibu mertua yang tidak henti-hentinya memberikan doanya sehingga tesis dapat diselesaikan.
12. Seluruh responden penelitian yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penelitian, dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

13. Teman-teman seangkatan program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) khususnya teman-teman angkatan 34 pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan tesis ini, namun penulis meyakini bahwa isi tesis ini sekiranya dapat bergunabagi berbagai pihak. Berkaitan dengan hal tersebut, segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan semoga tesis ini dapat memberi manfaat bagi semua yang membacanya, Amiin Ya Rabbal Alamin.

Banjarmasin, Juni 2023

Sri Rahmawati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Paradigma Pelayanan Publik	14
2.3 Pengertian Kinerja	27
2.4 Penilaian Kinerja	28
2.5 Kinerja Pelayanan	29
2.6 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Pendekatan Penelitian	37
3.2. Lokasi Penelitian	38
3.3. Jenis dan Sumber Data	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN UMUM	43
4.1. Letak Geografis Lokasi Penelitian	43
4.1.1. Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru	46
4.1.2. Visi Misi	49
4.1.3. Sumber Daya Manusia Kantor Pertanahan Banjarbaru	51

4.2. Proses Penerbitan Sertifikat	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru	53
5.2. Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru	66
BAB VI PENUTUP	71
6.1. Kesimpulan	71
6.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Tanah yang telah terdaftar di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru Tahun 2022	7
Tabel 1.2	Permohonan Hak Atas Tanah tahun 2022	7
Tabel 2.1	Hak Milik Perorangan	19
Tabel 2.2	Hak Guna bangunan Perorangan	21
Tabel 2.3	Hak Guna Pakai Perorangan	23
Tabel 2.4	Hak Guna Usaha Perorangan	25
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru dari tahun 2020 - 2022	50
Tabel 5.1	Penyelesaian Produk Sertipikat Pendaftaran Tanah pertama kali dari tahun 2018 s/d tahun 2012	63
Tabel 5.2	Indeks kepuasan masyarakat triwulan IV Bulan Oktober s/d Desember 2022	65

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1	Analisis Model Interval Miles dan Huberman	41
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan	44
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru	49
Gambar 5.1	Tampilan Dashboard Aplikasi ATR/BPN	63

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Gambar	Halaman
Lampiran I	Pedoman wawancara untuk petugas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru.....	74
Lampiran II	Pedoman Wawancara untuk penerima layanan / masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru.....	75